



УТВЕРЖДЕНО
Общим собранием участников
ООО КБ «Столичный Кредит»

Протокол от «25» ноября 2019 г.

**Внутренний стандарт ООО КБ «Столичный Кредит»
защиты прав и интересов физических и юридических лиц -
получателей финансовых услуг в рамках брокерского
обслуживания на рынке ценных бумаг**

Москва

2019

1. Общие положения

1.1. Настоящий «Внутренний стандарт ООО КБ «Столичный Кредит» защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг в рамках брокерского обслуживания на рынке ценных бумаг» (далее – «Стандарт») разработан ООО КБ «Столичный Кредит» (далее – Банк) в соответствии с положениями «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров», утвержденного Банком России (Протокол от 20.12.2018 № КФНП-39) (далее – Базовый стандарт), иными нормативными актами Банка России в сфере финансовых рынков, в целях соблюдения прав и законных интересов третьих лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых Банком, а также в целях доведения до сведения таких лиц информации (сведений) и раскрытия им информации (сведений) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Для целей настоящего Стандарта используются следующие основные понятия:
финансовая услуга – исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

договор о брокерском обслуживании - 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 (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с Банком договор о брокерском обслуживании;

получатель финансовых услуг – клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор о брокерском обслуживании;

саморегулируемая организация – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка";

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 Банка и (или) сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

информационная торговая система - программно-технические средства, используемые для подачи Банку поручений клиента и обмена иными сообщениями;

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;

уполномоченный сотрудник – сотрудник Банка, уполномоченный в соответствии с внутренними документами взаимодействовать с получателями финансовых услуг.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

1.2. Настоящий Стандарт 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 на рынке ценных бумаг, в частности, Стандартом 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 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 оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов.

1.8. Банк не оказывает услуги по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

1.9. Банк не является инвестиционным советником в понимании статьи 6.1. Федерального закона от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и не осуществляет инвестиционное консультирование получателей финансовых услуг.

1.10. Оказываемые Банком финансовые услуги в соответствии с «Регламентом брокерского обслуживания на рынке ценных бумаг ООО КБ «Столичный Кредит» (далее – Регламент) не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов.

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

1.12. С целью раскрытия информации неограниченному кругу заинтересованных лиц Стандарт подлежит размещению на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/page-52>.

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.

2.1. Общая информация:

- Полное фирменное наименование: Общество с ограниченной ответственностью Коммерческий банк «Столичный Кредит»;
- Сокращенное фирменное наименование: ООО КБ «Столичный Кредит»;
- Адрес официального сайта в сети "Интернет": [https:// www.capitalkredit.ru](https://www.capitalkredit.ru)
- Изображение фирменного знака обслуживания:



Центральный офис

- Адрес места нахождения: Россия, 105005, г. Москва, ул. Бауманская, д. 54, стр. 1;
- Почтовый адрес: 105005, г. Москва, ул. Бауманская, д. 54, стр. 1;
- Адрес электронной почты: info@capitalkredit.ru
- Контактные телефоны: +7 (495) 229-0050; +7 (495) 795-0761;
контролер профессионального участника рынка ценных бумаг: доб. тел. 2317
- Прием получателей финансовых услуг осуществляется:
Понедельник-Четверг (с 9-00 до 18-00); Пятница (с 9-00 до 16-45); Перерыв: 12:30 – 13:30
- Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской деятельности № 077-12916-100000 от 11.02.2010 г. Срок действия – бессрочно.

- Орган, выдавший лицензию на осуществление брокерской деятельности (его наименование, адрес и телефоны): Центральный Банк Российской Федерации (Банк России).

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) 300-3000 (круглосуточно), факс: +7 (495) 621-6465

- ООО КБ «Столичный Кредит» с 23 мая 2016 года является членом Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА).

Адрес сайта СРО НФА: <http://new.nfa.ru/>

Телефоны СРО НФА: +7 (495) 980-9874

Стандарты по защите прав и интересов получателей финансовых услуг размещен на официальном сайте СРО НФА в сети Интернет: <http://new.nfa.ru/guide/index.php>

- Орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка, выступающего в качестве брокера:

Центральный банк Российской Федерации, Главное управление Банка России по ЦФО, г.Москва, ул. Балчуг, 2; тел. +7 (495) 950-2190

2.2. Информация о финансовых услугах и порядке ее получения

2.2.1. Информация о финансовых услугах, дополнительных услугах Банка, выступающего в качестве брокера, в том числе оказываемых за дополнительную плату, содержится в Регламенте, размещенном на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/page-52> .

2.2.2. Порядок получения финансовой услуги, в том числе документы, которые должны быть предоставлены получателем финансовой услуги для ее использования, содержатся в Регламенте, размещенном на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/page-52> .

2.2.3. Информация о тарифах брокерского обслуживания размещена на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/page-52> .

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.

Жалобы принимаются контролером профессионального участника рынка ценных бумаг Банка:

- в месте обслуживания получателей финансовых услуг по адресу: г. Москва, ул. Бауманская, д. 54, стр.1;

- почтовым отправлением по адресу: Россия, 105005, г. Москва, ул. Бауманская, д. 54, стр.1, контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг;

- по каналам электронной связи на адрес электронной почты muromtsev@capitalcredit.ru

Обращения принимаются сотрудниками Отдела контроля и оформления операций на финансовых рынках Казначейства:

- в месте обслуживания получателей финансовых услуг по адресу: г. Москва, ул. Бауманская, д. 54, стр.1;

- почтовым отправлением по адресу: Россия, 105005, г. Москва, ул. Бауманская, д. 54, стр.1, в «Отдел контроля и оформления операций на финансовых рынках»;

- по каналам электронной связи на адрес электронной почты treasury@capitalcredit.ru .

Сотрудники Банка обеспечивают информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

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

Права получателей финансовых услуг установлены:

- Федеральный закон от 05.03.1999 № 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 20.12.2018 № КФНП-39);

- договором на брокерское обслуживание;
- другими законодательными и нормативными актами Российской Федерации.

Порядок предъявления претензий и разрешения споров определен в п.8.6 Регламента, размещенном на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/page-52>

2.5. Информация о способах и порядке изменения условий договора о брокерском обслуживании, 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 и в договор на брокерское обслуживание, являющемся неотъемлемой частью Регламента (Приложения №1а; №2а). 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 Клиентов о вступлении в действие новой редакции Регламента установлен в п.8.7 Регламента, размещенного на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/page-52> .

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 совершением операций на рынке ценных бумаг – Приложение №3 к Регламенту;
 - связанных с совершением маржинальных сделок и сделок, приводящих к возникновению непокрытой позиции – Приложение №5а к Регламенту;
 - о возможных источниках конфликта интересов - Приложение №1 к Стандарту;
- 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 (информация) о рисках составляются Банком и предоставляются клиенту в той же форме, в которой с клиентом заключен Договор на брокерское обслуживание.

Действующие редакции Деклараций (информации) о рисках, а также Тарифов на брокерское обслуживание круглосуточно и бесплатно доступны любым заинтересованным лицам на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/page-52> .

Факт ознакомления с Декларациями (информацией) о рисках фиксируется подписью клиента.

Банк обеспечивает хранение в течение **трех лет** на бумажном носителе вышеуказанных документов, подтверждающих предоставление получателю финансовых услуг информации о рисках.

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 Базового стандарта, 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 п.п.4.2-4.3).

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, предоставляется в срок, **не превышающий пяти рабочих дней** со дня получения Банком такого запроса.

4.3. 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 Банка, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Банком по поручению такого получателя финансовых услуг, предоставляются в срок, **не превышающий тридцать календарных дней** со дня получения запроса получателя финансовой услуги, направленного Банку в любое время, но **не позднее пяти лет** со дня прекращения договора о брокерском обслуживании, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

4.4. 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.

4.5. 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. 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. Банк обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором о брокерском обслуживании.

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. Подразделение, ответственное за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг:

«Отдел контроля и оформления операций на финансовых рынках», входящий в структуру **Казначейства** Банка.

Сотрудники Отдела контроля и оформления операций на финансовых рынках являются **уполномоченными сотрудниками** по взаимодействию с получателями финансовых услуг.

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

5.3. Банк хранит в течение **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. 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 Базового стандарта;

- 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.

5.5. По запросу получателя финансовых услуг Банк организует возможность заключения договора о брокерском обслуживании 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.

5.6. 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.

5.7. Уполномоченные сотрудники Банка осуществляют:

- прием комплекта документов от получателя финансовых услуг в соответствии с Регламентом (в том числе неполного комплекта документов), фиксацию этого факта с составлением **акта приемки-передачи документов**, который подписывается получателем финансовых услуг и уполномоченным сотрудником Банка; в случае предоставления неполного комплекта документов, договор о брокерском обслуживании не может быть заключен;

- взаимодействие с получателями финансовых услуг по вопросу устранения замечаний по комплектности документов, представленных для присоединения к Регламенту (заключению договора о брокерском обслуживании), обновления сведений о получателе финансовых услуг;

- взаимодействие с получателями финансовых услуг по вопросам обслуживания на финансовых рынках.

5.8. В случае отказа в приеме документов и (или) отказа в заключении договора о брокерском обслуживании, Банк предоставляет получателю финансовых услуг мотивированный отказ. Лицом, ответственным за предоставление получателю финансовых услуг **мотивированного отказа** является руководитель Казначейства Банка.

5.9. Банк обеспечивает необходимый уровень профессионализма уполномоченных сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями

финансовых услуг, в том числе путем их ознакомления с настоящим Стандартом, должностными инструкциями, внутренними нормативными актами Банка, проведения планового (внепланового) обучения, связанного с обновлением и усовершенствованием теоретических и практических знаний, умений и навыков в связи с изменением нормативной и законодательной базы, повышением требований к уровню квалификации. Инструктаж и проверку квалификации уполномоченных сотрудников проводят руководитель Казначейства и контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

5.9.1. Уполномоченные сотрудники проходят:

- вводный (первичный) инструктаж, включающий ознакомление с требованиями настоящего Стандарта (проводится при приеме сотрудников на работу в течение одного месяца со дня приема сотрудника на работу);
- информирование при вступлении в силу новых редакций Стандарта, нормативной и законодательной базы;
- анализ поступающих в Банк обращений (жалоб) с целью оптимального взаимодействия с получателями финансовых услуг;
- тренинги по моделированию различных ситуаций, которые теоретически могут возникнуть в практической работе (ежеквартально);
- участие в вебинарах, семинарах и других мероприятиях, организуемых СРО НФА и другими организациями, направленных на повышение квалификации.

5.9.2. Порядок проведения **проверок квалификации** уполномоченных сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг:

- проверки проводятся **ежеквартально** и организуются контролером профессионального участника рынка ценных бумаг (в форме тестирования по 10-ти вопросам, за каждый правильный вопрос начисляется 1 балл);
- квалификация уполномоченных сотрудников оценивается по 10-бальной шкале;
- при получении по результатам тестирования менее 5 баллов, проводится дополнительное обучение с разбором ошибок;
- результаты проверок хранятся в Журнале проверок квалификации, который ведется в электронном виде (Приложение №4 к Стандарту).

5.10. Процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий установлены Банком во внутреннем документе «Перечень мер, направленных на предотвращение конфликта интересов при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг в ООО КБ «Столичный Кредит».

5.11. В случае привлечения Банком третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Банка, в целях заключения с получателями финансовых услуг договоров о

брокерском обслуживании, Банк обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2 и 5 настоящего Стандарта.

6. Рассмотрение обращений, жалоб получателей финансовых услуг

6.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб) (Приложение №3 к Стандарту), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 6.5 настоящего Стандарта.

6.2. Банк принимает обращения (жалобы) получателей финансовых услуг в соответствии с п.2.3.1 настоящего Стандарта.

6.3. Письменная форма должна содержать сведения о наименовании (фамилии, имени, отчестве), месте нахождения (адресе) обратившегося лица, которые должны быть подписаны получателем финансовых услуг или его уполномоченным представителем.

6.4. В случае направления обращения (жалобы) от имени уполномоченного представителя получателя финансовых услуг необходимо предоставить:

- для физического лица:

- нотариально удостоверенную доверенность (или её нотариально заверенную копию), либо
- решение суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным), либо
- нотариально заверенную копию решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

- для юридического лица:

- доверенность, заверенную печатью получателя финансовых услуг (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанную руководителем юридического лица.

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

- обращения (жалобы) не содержат сведений о наименовании (фамилии, имени, отчестве) и месте нахождения (адресе) обратившегося лица;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя;
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Банка, а также членов их семей;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;

- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Банка, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

6.6. Обращения (жалобы), **не подлежащие** рассмотрению в случаях, указанных в пункте 6.5 настоящего Стандарта, в течение **пятнадцати календарных дней** с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом получателей финансовых услуг, которое подписывает Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

6.7. Банк 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 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 заявитель (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

6.8. Банк обязан ответить на поступившее **обращение** в течение **30 календарных дней** со дня его получения.

6.9. Уполномоченный сотрудник (п.6.2 настоящего Стандарта) вправе при рассмотрении обращения (жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у заявителя с указанием срока их предоставления.

6.10. Уполномоченный сотрудник не позднее дня, следующего за днем получения обращения (жалобы), заносит в Журнал регистрации обращений (Приложение №2 настоящего Стандарта), следующие сведения по каждому обращению (жалобе):

- дата регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- получателя финансовой услуги от имени, которого направлено обращение: фамилия, имя, отчество (при наличии) / наименование юридического лица;
- тематика обращения (жалобы);
- лицо, ответственное за рассмотрение обращения (жалобы);
- дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу);
- результат рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично)
- способ уведомления (вручен лично, эл. почтой, почтовым отправлением).

6.11. Журнал регистрации обращений (жалоб) ведется в электронном виде уполномоченным сотрудником. Обращения (жалобы) и документы по их рассмотрению хранятся в Банке в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в Журнале.

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.

6.14. Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг **ежеквартально** в срок, не превышающий **тридцати рабочих дней** со дня окончания квартала, направляет в саморегулируемую организацию (СРО НФА) в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике обращений (жалоб), поступивших Банку за отчетный квартал, а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

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 п.8.6 Регламента, размещенном на официальном сайте Банка в сети Интернет: <http://www.capitalkredit.ru/page-52>

8. Заключительные положения

8.1. Настоящий Стандарт **вступает в силу 01 декабря 2019 года** и действует до его отмены либо утверждения Общим собранием участников Банка его новой редакции или иного документа по вопросам, регулируемым настоящим Стандартом.

Изменения и дополнения к Стандарту начинают действовать со дня, следующего за датой их утверждения Общим собранием участников Банка, если не указана иная дата, и действуют до их отмены либо принятия иного документа.

Все изменения и дополнения к настоящему Стандарту доводятся до сведения всех заинтересованных подразделений Банка контролером профессионального участника рынка ценных бумаг.

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

8.3. Руководители и сотрудники структурных подразделений Банка, осуществляющих взаимодействие с потребителями финансовых услуг, руководствуются изложенными в настоящем Стандарте требованиями и принимают их для обязательного исполнения в рамках полномочий, определенных соответствующими положениями и должностными инструкциями.

ДЕКЛАРАЦИЯ О РИСКАХ, связанных с конфликтом интересов

Цель настоящей Декларации - предоставить Клиенту информацию о рисках, связанных с конфликтом интересов при осуществлении операций на рынке ценных бумаг, и предупредить о возможных потерях.

В Банке, имеющем лицензию на ведение брокерской деятельности и дилерской деятельности и выступающего в качестве брокера, возможны следующие конфликты интересов:

1) Между Банком и его клиентом:

- при выдаче Банком рекомендаций клиенту относительно совершения им операций на рынке ценных бумаг, а также подготовке и распространении аналитических материалов (обзоров, бюллетеней), с целью побуждения клиента к совершению операций с ценными бумагами на предлагаемых условиях или привлечения новых клиентов;
 - в случае стимулирования (поощрения) Банком своих сотрудников в зависимости от количества привлеченных клиентов, их торговой активности и величины вложенных ими средств;
 - в случае предоставления клиенту в заем денежных средств и ценных бумаг для совершения маржинальных сделок с целью получения большего размера комиссионных и процентов;
 - в случае, если сотрудник Банка одновременно отвечает за ведение собственных операций Банка на рынке ценных бумаг и операций по поручению клиентов;

2) Между сотрудником Банка и клиентом:

- при выдаче сотрудником Банка рекомендаций клиенту относительно совершения им операций на рынке ценных бумаг, с целью побуждения клиента к совершению конкретных операций с ценными бумагами или привлечения новых клиентов;
 - в случае понуждения сотрудником Банка клиентов к приобретению более рискованных и более долгосрочных инвестиций, включающих более высокие комиссионные;
 - в случае понуждения сотрудником Банка клиентов к совершению операций покупки-продажи ценных бумаг, в торговом обороте которых Банк занимает доминирующее положение или существенная доля которых принадлежит Банку;
 - в случае понуждения сотрудником Банка клиентов к совершению операций покупки-продажи ценных бумаг, в отношении которых Банк имеет обязательства перед третьими лицами, включая эмитента, по их размещению или продаже;

3) Между Банком и/или его клиентами и сотрудником Банка:

- в случае, если сотрудник одновременно отвечает за ведение счетов ценных бумаг и/или денежных средств, на которых отражаются операции клиентов на рынке ценных бумаг, и счетов, отражающих собственные операции Банка;
 - в случае, если сотрудник Банка одновременно отвечает за совершение и учет торговых операций с ценными бумагами;

4) Между клиентами Банка и Банком или его сотрудником:

- в случае, если сотрудник отвечает за предоставление информации клиентам об их позициях (состоянии инвестиционного портфеля) при одновременном совершении маркетинговых операций с теми же клиентами.

Прошито, пронумеровано и скреплено
печатью

19 (*Результаты*) листы



Врио Председателя Правления
ООО КБ «Столичный Кредит»
[Signature]
- И.В. Чуромов