

УТВЕРЖДЕНО
Решением Правления
ООО КБ «АРЕСБАНК»
Протокол № №03-06-П/24
от 13.06.2024
Дата вступления в действие:
01 июля 2024г

Изменения № 1, вносимые в Регламент оказания Брокерских услуг на рынке ценных бумаг ООО КБ «АРЕСБАНК» (далее – Регламент), утвержденный решением Правления ООО КБ «АРЕСБАНК» (Протокол № 02-03-П/24 от 15.03.2024г.):

Пункт 8.9 Регламента изложить в следующей редакции:

8.9. Рассмотрение обращений и разрешение споров

8.9.1. В целях настоящего Регламента обращение – это обращение физического лица или юридического лица (далее - Заявитель), связанное с осуществлением Банком брокерской деятельности в соответствии с Федеральным законом «О рынке ценных бумаг»).

8.9.2. Брокер обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в том числе содержащие сведения о возможном нарушении Брокером законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Банка, связанных с осуществлением брокерской деятельности на рынке ценных бумаг и/или жалобу на действия Брокера/сотрудников Брокера, поступивших от Заявителя, и дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

8.9.3. Брокер принимает обращения в местах обслуживания Заявителей, нарочным на бумажном носителе, почтовым отправлением по адресу Брокера (Российская Федерация, 123112, город Москва, улица Тестовская, дом 10), на адрес электронной почты Брокера info@aresbank.ru, с использованием возможностей официального сайта Брокера, общий доступ к которому осуществляется по адресу: <https://www.aresbank.ru>.

Наличие подписи Заявителя в обращении не требуется.

Информация об адресах, указанных в абзаце первом настоящего пункта, размещается в местах обслуживания потребителей услуг Брокера, а также на сайте Брокера в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: «<https://www.aresbank.ru>».

8.9.4. Обращения подлежат обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

8.9.5. Заявитель информируется о регистрации обращения, поступившего в форме электронного документа не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 8.9.12 настоящего Регламента.

8.9.6. В случаях, предусмотренных абзацами 3-5 пункта 8.9.2 настоящего Регламента Брокер принимает решение оставить обращение без ответа по существу. Заявителю направляется уведомление в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 8.9.12 настоящего Регламента, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

8.9.7. В случае если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Брокер вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 8.9.12 настоящего Регламента.

8.9.8. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Брокером нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Брокеру в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Брокером в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

8.9.9. Брокер обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить Заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом «О рынке ценных бумаг» и другими федеральными законами.

8.9.10. Брокер вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у Заявителя. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Брокер вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Заявителю в таком случае направляется уведомление о продлении срока рассмотрения с указанием обоснования такого продления и способом, указанным в пункте 8.9.12 настоящего Регламента.

8.9.11. Письменный ответ Заявителю о результатах рассмотрения обращения должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

8.9.12. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Брокером и Заявителем. В случае, если Заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

8.9.13. Все обращения, а также споры и разногласия между Брокером и Клиентом, которые могут возникнуть в связи с предоставлением Брокером услуг на рынке ценных бумаг и совершения иных действий, предусмотренных настоящим Регламентом, решаются путем переговоров с соблюдением досудебного порядка урегулирования споров.

В случае невозможности урегулирования споров или разногласий возникающие из настоящего Регламента или в связи с ним, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением условий настоящего Регламента подлежат разрешению между Брокером и Клиентом, являющимся физическим лицом в судах общей юрисдикции, а если такие споры, разногласия или требования возникнут между Брокером и Клиентом, являющимся юридическим лицом, то они подлежат разрешению в Арбитражном суде города Москвы.