

**Порядок рассмотрения обращений (в том числе жалоб, запросов),
получателей финансовых услуг¹
Банка ГПБ (АО) как Брокера**

1. Если иное не предусмотрено Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров (в действующей редакции) (далее – Стандарт)² по запросу получателя финансовых услуг Банк ГПБ (АО) (далее – Банк, Брокер) предоставляет:

- информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в п. 2.1 Стандарта, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг;

- информацию 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 информацию, указанную в пунктах 2.6 - 2.7 Стандарта, в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Брокером такого запроса;

- заверенную копию договора о брокерском обслуживании³ (далее – Договор), внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия Договора, отчеты о деятельности Брокера, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Брокером по поручению такого получателя финансовых услуг, в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного Брокеру в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения Договора, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

2. Получатель финансовой услуги вправе обратиться в Банк с обращением (жалобой), составленным в письменном виде.

Обращение (жалоба) направляется (подается):

Либо:

➤ на бумажном носителе посредством почтового отправления по адресу местонахождения Банка⁴/Места обслуживания⁵

Либо:

➤ при личном обращении в Место обслуживания;

¹ В настоящем разделе «получатель финансовой услуги», «клиент» понимаются в значении, определенном «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров» (в действующей редакции), «заявитель» понимается в значении, определенном статьей 15.10 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг». Иные термины понимаются в значении, определенном «Условиями предоставления Банком ГПБ (АО) брокерских услуг и услуг инвестиционного консультирования» (в действующей редакции).

² С текстом Стандарта можно ознакомиться по ссылке: <http://naufor.ru/tree.asp?n=18276>.

³ Условия предоставления Банком ГПБ (АО) брокерских услуг и услуг инвестиционного консультирования и/или Условия предоставления Банком ГПБ (АО) брокерских услуг с открытием и ведением индивидуального инвестиционного счета.

⁴ 117420, г. Москва, ул. Наметкина, дом 16, корпус 1.

⁵ Перечень Мест обслуживания - офисов Банка представлен на странице https://www.gazprombank.ru/personal/brokerage_service/

Либо:

➤ в электронной форме через раздел «Обратная связь» на сайте Банка в сети Интернет: <https://www.gazprombank.ru/feedback/>,

Либо:

➤ по электронной почте mailbox@gazprombank.ru.

3. Банк регистрирует полученное обращение (жалобу) не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

4. В отношении поданных получателями финансовой услуги в письменном виде обращений (жалоб) Банк осуществляет их информирование о получении обращения (жалобы):

4.1. при личном обращении в Место обслуживания, через которое подавалось обращение (жалоба) – путем выдачи копии обращения (жалобы) с отметками о приеме;

4.2. по обращениям (жалобам), поступившим в электронной форме не позднее дня регистрации, одним из способов по решению Банка:

– смс-сообщение на номер телефона, указанный в обращении (жалобе) / имеющийся в Банке,

– письменное уведомление на адрес электронной почты, указанный в обращении (жалобе) / имеющийся в Банке,

– письменное уведомление на почтовый адрес, с которого направлено обращение (жалоба) / почтовый адрес, имеющийся в Банке.

5. Банк вправе при рассмотрении обращения (жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

6. Банк вправе не отвечать получателю финансовой услуги на поступившее обращение (жалобу) по существу (отказать в рассмотрении) в следующих случаях⁶:

6.1. В обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

6.2. В обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

6.3. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;

6.4. Текст обращения не поддается прочтению;

6.5. Текст обращения не позволяет определить его суть.

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, Банк вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

8. Банк осуществляет информирование получателя финансовой услуги об оставлении обращения (жалобы) без ответа по существу в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы) одним из следующих способов по решению Банка:

– смс-сообщение на номер телефона, указанный в обращении (жалобе) / имеющийся в Банке,

⁶ В соответствии с пунктом шестым статьи 15.11 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».

- письменное уведомление на адрес электронной почты, указанный в обращении (жалобе) / имеющийся в Банке,
- письменное уведомление на почтовый адрес, с которого направлено обращение (жалоба) / почтовый адрес, имеющийся в Банке.

9. Банк направляет ответ на поступившее обращение (жалобу) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней (если иное не установлено законодательством РФ или Стандартом).

10. Банк уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - Уведомление о продлении срока).

Уведомление о продлении срока направляется заявителю одним из следующих способов по решению Банка:

- смс-сообщение на номер телефона, указанный в обращении (жалобе) / имеющийся в Банке,
- письменное уведомление на адрес электронной почты, указанный в обращении (жалобе) / имеющийся в Банке,
- письменное уведомление на почтовый адрес, с которого направлено обращение (жалоба) / почтовый адрес, имеющийся в Банке.

11. Предоставление ответа Банка.

11.1. Банк направляет (предоставляет) ответ на обращение (жалобу) способом, указанным в обращении (жалобе).

В случае указания клиентом электронного способа получения ответа Банка, оригинал ответа дополнительно направляется Банком почтовым отправлением на бумажном носителе на почтовый адрес, заявленный клиентом в рамках Договора;

Также оригинал ответа Банка может быть предоставлен в Место обслуживания, если клиент указывает получение оригинала ответа в Месте обслуживания

11.2. Если в обращении (жалобе) не указан способ предоставления ответа, Банк направляет ответ:

- почтовым отправлением на бумажном носителе на почтовый адрес, заявленный клиентом в рамках Договора;
- в электронной форме на адрес электронной почты, заявленный клиентом в рамках Договора.