

«УТВЕРЖДАЮ»

**Председатель правления
«Нацинвестпромбанк» (АО)**



Л.И. Мартынова

/Л.И. Мартынова/

**«21» ноября 2023 г.
(Приказ №130)**

ПОРЯДОК
защиты прав и интересов клиентов-получателей
финансовых услуг, оказываемых
«Нацинвестпромбанк» (АО) в качестве брокера

Москва, 2023

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок защиты прав и интересов клиентов-получателей финансовых услуг, оказываемых «Нацинвестпромбанк» (АО) в качестве брокера (далее – «Порядок») определяет общие принципы в области защиты прав и интересов клиентов – получателей финансовых услуг (далее – Клиенты), которыми руководствуется «Нацинвестпромбанк» (АО) (далее – Банк, Брокер) в качестве брокера в процессе осуществления своей деятельности.

1.2. Настоящий Порядок разработан на основании Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, утвержденного Банком России.

1.3. Порядок является Регламента оказания брокерских услуг на фондовом рынке «Нацинвестпромбанк» (АО).

1.4. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

НАУФОР - Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР) - некоммерческая саморегулируемая организация на российском финансовом рынке - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров, членом которой является Брокер;

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 Брокером и Инвестором, в рамках которого Брокер обязуется исполнять поручения Инвестора 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 о брокерском обслуживании;

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

Место обслуживания получателей финансовых услуг - помещение (офис) Банка/дополнительных офисов Банка, включая помещения, занимаемые внутренними структурными подразделениями, предназначенные для заключения договоров, в том числе о брокерском обслуживании, оказания финансовых услуг;

Официальный сайт Брокера в сети Интернет – www.nipbank.ru ;

Обращение (жалоба) получателя финансовых услуг - направленная Банку получателем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью Банка по оказанию финансовых услуг;

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

1.6. Брокер при исполнении поручений Клиента должен соблюдать приоритет интересов Клиентов над собственными интересами.

1.7. Брокер не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов.

1.8. Брокер при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы Клиентов перед интересами другого Клиента (других Клиентов).

2. Организации взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг

2.1. «Нацинвестпромбанк» (АО) в своей деятельности в полном объеме соблюдает требования законодательства, нормативных актов Банка России, утвержденных Банком России Базовых стандартов и Внутреннего стандарта НАУФОР (по видам осуществляемой Банком деятельности).

2.2. Банк при организации взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг Банк обеспечивает соблюдение следующих основных требований:

2.2.1. Информационное сопровождение продажи финансовых услуг – предоставление получателям до заключения Договора в местах обслуживания клиентов, в том числе на Сайте Банка:

- полной информации о Банке, об органе, осуществляющем контроль и надзор за деятельностью Банка (Банке России), членстве Банка в СРО;
- информации о лицензиях Банка на осуществление банковской деятельности и осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;
- информации о перечне осуществляемых Банком операций, реализуемых финансовых услуг, предлагаемых финансовых инструментов, их существенных характеристиках и условиях, взимаемых Банком Тарифах комиссионного вознаграждения;
- информации о рисках, присущих финансовым инструментам определенного вида;
- информации о способах и адресах направления обращений (жалоб) получателем финансовых услуг Банку, СРО, Банку России;
- информации о способах защиты прав получателей финансовых услуг, в том числе о возможности досудебного урегулирования споров получателей финансовых услуг – физических лиц посредством обращения к финансовому уполномоченному в порядке, установленном Федеральным законом о финансовом уполномоченном №123-ФЗ;
- представление иной информации, предусмотренной Базовыми стандартами, внутренним стандартом НАУФОР.

2.2.2. Представление возможности ознакомиться с договорными и иными документами, информацией, ознакомление клиентов с которыми предусмотрено требованиями законодательства, нормативных документов Банка России, Базовыми стандартами, внутренним стандартом НАУФОР.

2.2.3. Высокий уровень консультирования получателей финансовых услуг о порядке и условиях получения финансовых услуг Банка и дальнейшего взаимодействия между Банком и Клиентом в рамках заключенного(-ых) Договора(-ов).

2.2.4. Организация в местах обслуживания получателей финансовых услуг Банка приема документов в порядке, объеме и на условиях, установленных внутренними нормативными документами, регламентирующими осуществление отдельных банковских операций, процедур, видов деятельности Банка.

2.2.5. Обеспечение рассмотрения обращений и жалоб Получателей финансовых услуг в порядке, установленном законодательством, нормативными актами Банка России, базовыми стандартами, внутренними стандартами НАУФОР и внутренними нормативными документами Банка.

2.3. С целью исключения риска осуществления недобросовестной практики в своей деятельности Банк на постоянной основе осуществляет мониторинг информационных писем, информационно-аналитических материалов Банка России по вопросам поведенческого надзора,

защиты прав получателей, о примерах недобросовестной практики в банковской сфере и профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

2.4. Специфика деятельности Банка не содержит предпосылок для реализации недобросовестной практики в отношении получателей финансовых услуг – Банк специализируется на предоставлении классических банковских продуктов и услуг, понятных получателю.

Банк воздерживается от реализации (самостоятельно или через посредников) неквалифицированным инвесторам сложных финансовых продуктов – инвестиционных продуктов, содержащих высокие инвестиционные риски и характеристики которых сложны для понимания неквалифицированными инвесторами, а также комбинированных продуктов, предусматривающих, например, одновременное заключение договора банковского вклада и приобретение от имени и (или) в интересах клиента финансового инструмента. Банк учитывает в своей деятельности рекомендации Банка России по видам финансовых инструментов, предлагаемых квалифицированным и неквалифицированным инвесторам.

Термины «квалифицированные» и «неквалифицированные» инвесторы применяются в настоящей Политике в соответствии с их значениями, установленными Федеральным законом о рынке ценных бумаг №39-ФЗ.

3. Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

При организации предложения финансовых услуг Банк и банковского обслуживания Клиентов Банк руководствуется следующими принципами:

3.1. Сквозная ответственность органов управления Банка и подразделений Банка за качество взаимодействия с получателями финансовых услуг Банка в соответствии с настоящим Порядком.

3.2. Соблюдение законных прав и интересов получателей финансовых услуг (клиентов), обеспечение равного отношения к правам получателей финансовых услуг (клиентов).

3.3. Систематическое повышение качества работы и профессионализма сотрудников Банка, основанное на регулярном обучении, повышении квалификации сотрудников, применение лучших практик финансового рынка, отказ от использования недобросовестных практик.

3.4. Неукоснительное соблюдение своих обязательств перед получателями финансовых услуг, взаимодействие с ними на принципах добросовестности, достоверности, полного раскрытия необходимой информации, выполнение поручений Клиентов или иных обязательств перед Клиентами исключительно в интересах Клиентов.

3.5. Предоставление финансовых услуг на основе понятных и доступных получателям финансовых услуг (без дополнительных издержек на своевременное получение информации) правил и условий их предоставления, включая правила взимания и порядок определения размера взимаемого вознаграждения за предоставляемую услугу, а также иных издержек, связанных с ее предоставлением.

3.6. Исключение агрессивного «навязывания» получателю финансовых услуг Банка.

3.7. Полное и достоверное раскрытие информации о Банке и деятельности Банка в соответствии с требованиями законодательства, нормативных актов Банка России, Базовых стандартов, Внутренних стандартов НАУФОР.

3.8. Обеспечение защиты интересов получателей финансовых услуг через соответствие внутренних процедур Банка требованиям законодательства, нормативных актов Банка России, нормативных актов в сфере Финансовых рынков, Базовых стандартов, Внутренних стандартов НАУФОР.

3.9. Осуществление мер, направленных на обеспечение защиты активов Клиентов, на недопущение хищения средств клиентов, защиту от внутреннего и внешнего мошенничества.

3.10. Надлежащее консультирование получателей финансовых услуг при предоставлении им финансовых услуг, способствующее повышению их финансовой грамотности, обеспечение соответствия финансовых услуг, предлагаемых клиентам финансовых услуг, их потребностям и знаниям, категории как «квалифицированного» либо «неквалифицированного» инвестора;

3.11. Информирование получателя финансовых услуг:

– о рисках, связанных с предоставляемой финансовой услугой;

– о видах финансовых услуг, при размещении в которые денежные средства клиента не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года N 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

3.12. Банк устанавливает в своих внутренних документах процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие, в том числе возложение Банком 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 и/или иному уполномоченному лицу (подразделению) Банка информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

Регламентирование во внутренних нормативных документах Банка порядка совершения банковских операций и финансовых услуг с целью исключения применения недобросовестных практик и условий возникновения конфликта интересов.

3.13 Клиентам, не являющимся квалифицированными инвесторами, до принятия от них поручений на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, Банком предоставляется следующая информация:

1) в отношении ценных бумаг, допущенных к обращению на организованных торгах, в том числе на иностранных биржах, и договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключение которых происходит на организованных торгах, в том числе на иностранных биржах, –наибольшая цена покупки, указанная в зарегистрированных организатором торговли (иностранной биржей) заявках на покупку в течение текущего торгового дня по состоянию на момент предоставления информации, и наименьшая цена продажи, указанная в зарегистрированных организатором торговли (иностранной биржей) заявках на продажу в течение текущего торгового дня по состоянию на момент предоставления информации либо, в случае отсутствия зарегистрированных организатором торговли (иностранной биржей) заявок на продажу и (или) заявок на покупку, –указание на отсутствие соответствующих заявок. Вместо информации, указанной в абзаце первом настоящего подпункта брокер, действуя разумно и добросовестно, вправе предоставить информацию, предусмотренную пунктами 2 или 3, при этом по запросу клиента ему дополнительно должна быть предоставлена информация, указанная в абзаце первом настоящего пункта;

2) в отношении ценных бумаг, не допущенных к обращению на организованных торгах, – наибольшая цена покупки и наименьшая цена продажи ценной бумаги (в том числе, в виде индикативных котировок), доступные брокеру, которые актуальны на дату предоставления данной информации, либо в случае отсутствия цены покупки и (или) цены продажи –указание на отсутствие соответствующей цены (цен);

3) в отношении договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключение которых осуществляется не на организованных торгах, -цена производного

финансового инструмента, доступная брокеру (в том числе, в виде индикативной котировки), которая актуальна на дату предоставления данной информации, либо в случае отсутствия такой цены – указание на отсутствие такой цены;

4) в случае, если до предоставления информации, указанной в пунктах 1 и 2, известен тип сделки (покупка или продажа), брокер вправе предоставлять информацию только о ценах, соответствующих данному типу сделки (при намерении клиента купить финансовый инструмент – информацию о цене его продажи, при намерении продать финансовый инструмент – информацию о цене его покупки);

5) в случае, если до предоставления информации, указанной в пунктах 1-4, известен объем сделки (сумма денежных средств или количество финансовых инструментов), брокер вправе предоставлять информацию о ценах, указанную в пунктах 1-4, соответствующую известному ему объему сделки;

6) в случае намерения клиента заключить договор репо вместо информации, указанной в пунктах 1 и 2, клиенту может быть предоставлена информация о наибольшей цене спроса и наименьшей цене предложения ставок репо, выраженная в процентах или процентах годовых, или о ценах первой и второй частей репо, либо о разнице цен между первой и второй частями репо, с учетом положений пунктов 4 и 5.

4. Структура ответственности органов управления и подразделений Банка за качество взаимодействия с получателями финансовых услуг

4.1. Ответственность за обеспечение высокого качества взаимодействия и недопущение недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг (клиентов) Банка определена, исходя из принципа «3-х уровней контроля качества»:

1й уровень контроля:

Подразделения, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг Банка, как на этапе первичного консультирования, так и в процессе дальнейшего банковского обслуживания клиента, несут ответственность за:

– соблюдение внутренних нормативных документов Банка, регламентирующих процедуры оказания финансовых услуг, Базовых стандартов, внутренних стандартов НАУФОР, нормативных документов Банка России;

– обеспечение высокого уровня консультирования получателей финансовых услуг по вопросам, входящих в компетенцию каждого подразделения;

– наличие в местах обслуживания получателей финансовых услуг Банка полного и актуального комплекта документов, предназначенного для ознакомления клиентами по каждому виду финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства, нормативных документов Банка России, внутренних нормативных документов Банка;

– оказание содействия в разрешении вопросов и рассмотрении обращений получателей финансовых услуг.

2й уровень контроля:

Органы системы внутреннего контроля Банка (СВА, СВК, СУР, Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг (далее – Контролер)) несут ответственность за соблюдение установленных настоящим Порядком и иными внутренними нормативными документами Банка требований к реализации контрольных процедур (порядку их проведения и периодичности):

- по оценке качества взаимодействия структурных подразделений и уполномоченных должностных лиц Банка с получателями финансовых услуг,
- по оценке достаточности реализуемых мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов. Указанные подразделения Банка несут ответственность за соблюдение установленного порядка и периодичности информирования органов управления Банка о результатах указанных контрольных процедур.

3й уровень контроля:

Органы управления Банка (Совет директоров, Правление, Председатель Правления Банка), несут ответственность за осуществление установленных настоящим Порядком функций, принятие управленческих решений (в том числе по результатам рассмотрения отчетности, представляемой СУР, СВК, СВА, Контролером) направленных на улучшение качества взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг, исключение недобросовестной практики в деятельности Банка, применение мер воздействия к сотрудникам, допустившим существенное нарушение внутренних нормативных документов и процедур при реализации финансовых услуг получателям, повлекших убытки для Банка, нарушение законодательства и нормативных документов Банка России, в том числе нормативные ограничения по предложению финансовых инструментов неквалифицированным инвесторам.

5. Компетенция органов системы внутреннего контроля Банка в части взаимодействия с получателями финансовых услуг

В целях защиты прав получателей финансовых услуг от ошибочных действий или бездействий работников Банка, недопущения недобросовестных практик, Служба внутреннего аудита Банка:

- в рамках осуществления проверок по направлениям деятельности проводит оценку соблюдения положений настоящего Порядка, качества взаимодействия структурных подразделений, должностных лиц и иных сотрудников Банка с получателями финансовых услуг, и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов;

- включает информацию о результатах проведенных контрольных процедур, выявленных недостатках и действиях, предпринятых для их устранения в отчеты СВА, представляемые в установленном порядке на рассмотрение Совета директоров и исполнительным органам управления Банка.

Служба внутреннего контроля Банка:

- осуществляет мониторинг законодательства, в т.ч. нормативных документов Банка России, НАУФОР с целью своевременного внесения изменения в настоящий Порядок, внутренние нормативные документы и процедуры Банка;

- осуществляет мониторинг и анализ информационных писем, информационно-аналитических материалов Банка России, НАУФОР, включающие примеры недобросовестных практик, вопросы поведенческого надзора в банковской сфере, в профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, с целью своевременного информирования органов управления и структурных подразделений Банка и исключения подобных практик в деятельности Банка;

- выявляет регуляторный риск в отношении риска возникновения у Банка убытков из-за несоблюдения законодательства РФ, Базовых стандартов, внутренних стандартов НАУФОР, внутренних документов Банка, а также в результате применения санкций и/или иных мер воздействия со стороны надзорных органов, и фактов применения или предотвращения применения недобросовестного поведения и недобросовестных практик структурными подразделениями, должностными лицами и иными сотрудниками Банка при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг получателям финансовых услуг;

- осуществляет анализ жалоб (обращений, заявлений) клиентов, в том числе получателей финансовых услуг и анализ соблюдения Банком прав клиентов;

- информирует Председателя правления и Правление Банка о фактах применения или предотвращения применения недобросовестного поведения и недобросовестных практик структурными подразделениями, должностными лицами и иными сотрудниками Банка при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг получателям финансовых услуг.

Служба управления рисками Банка:

- осуществляет мониторинг соблюдения процедур управления банковскими рисками, предотвращения достижения определенными рисками критических для Банка значений, а также недопущения недобросовестного поведения и недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг получателям финансовых услуг;

- консолидирует информацию о правовом риске, риске потери деловой репутации (в рамках процедур управления операционным риском) и обеспечивает доступ СУР к указанной информации для целей анализа на предмет нарушений настоящего Порядка и принятых в соответствии с ним внутренних нормативных документов Банка.

Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

- осуществляет контроль соблюдения требований законодательства РФ к профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, выполнение положений Базовых стандартов, внутренних стандартов НАУФОР в рамках осуществляемого Банком брокерского обслуживания клиентов, предложения финансовых инструментов квалифицированным и неквалифицированным инвесторам;

- осуществляет контроль соблюдения мер по недопущению недобросовестного поведения и недобросовестных практик, связанных с предоставлением получателям финансовых услуг, в том числе неквалифицированным инвесторам финансовых услуг, при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг, как самого Банка, так третьих лиц, предоставляемых на агентской, комиссионной и иной договорной основе, неполной и недостоверной, в том числе вводящей в заблуждение, информации об особенностях финансовых инструментов и услуг, а также о рисках, связанных с их приобретением (получением) (недобросовестные практики).

- осуществляет контрольные процедуры по оценке качества взаимодействия с получателями финансовых услуг и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов.

5. Рассмотрение обращений (жалоб) получателей финансовых услуг

5.1. Банк гарантирует объективное, всестороннее и непредвзятое рассмотрение Обращений получателей финансовых услуг в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, а также внутренними документами Банка.

5.2. Обращения (жалобы), поступающие от получателей финансовых услуг, принимаются в письменном виде. Банк обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

5.3. Обращения (жалобы) получателей финансовых услуг подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений (жалоб) Клиентов.

5.4. Отказ в приеме обращения (жалобы) получателя финансовых услуг. Устные запросы получателей финансовых услуг.

5.4.1. Отказ в приеме обращения (жалобы) не допускается.

5.4.2. Сотрудники Банка вправе в устной форме давать получателям финансовых услуг разъяснения по интересующим их вопросам. В случае обращения к ним Клиента с запросом в устной форме, который подпадает под признаки жалобы или требует предоставления соответствующей информации, они обязаны проинформировать об этом получателя финансовых услуг и предложить ему оформить жалобу в письменном виде.

5.4.3. Банк отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателям финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения (анонимные обращения (жалобы));
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- обращение (жалоба) не соответствует требованиям, предусмотренным п.5.3. ;
- 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.

5.5. Процедура рассмотрения обращений (жалоб).

5.5.1. Рассмотрение обращений (жалоб) получателей финансовых услуг, относящихся к деятельности Банка, как профессионального участника рынка ценных бумаг, осуществляется Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг (далее – Контролер) в соответствии с действующей Инструкцией о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг и настоящей Политикой.

Рассмотрение иных обращений (жалоб) получателей финансовых услуг, касающихся оказания финансовой услуги, после регистрации в общем порядке, принятом в Банке, направляются на рассмотрение лицу, указанному в резолюции Председателя правления или лица, его замещающего.

Обращения рассматриваются (получателю финансовых услуг направляется ответ) в срок не позднее тридцати календарных дней со дня поступления.

Жалобы рассматриваются (получателю финансовых услуг направляется ответ) в срок не позднее тридцати календарных дней со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее пятнадцати дней, если иной срок не установлен законодательством.

Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг в ответе на жалобу разъясняется какие действия предпринимаются Банком по жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг. Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.5.2. Лицо, рассматривающее обращение (жалобу) вправе запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг с указанием срока их предоставления. В случае непредставления затребованных документов к установленному сроку обращение (жалоба) рассматривается на основании имеющихся документов, или получателю финансовых услуг направляется обоснованный отказ в рассмотрении обращения (жалобы).

5.5.3. Письменный ответ о результатах рассмотрения обращения (жалобы) должен содержать обоснованный (со ссылкой на законодательство Российской Федерации, нормативные акты Банка России, внутренние нормативные акты Банка, договоры, имеющие отношения к рассматриваемому вопросу, на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.

5.5.4. Ответ на обращение (жалобу) подписывает Председатель правления Банка/заместитель Председателя правления, или Контролер.

5.5.5. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре оказания финансовых услуг.

5.6. Процедура контроля за рассмотрением обращений (жалоб).

5.6.1. Функции контроля за рассмотрением жалоб и запросов клиентов возлагается на СУР/СВК и Контролера.

5.6.2. СУР, СВК /Контролер обязаны:

- анализировать каждое поступившее обращение (жалобу);
- проверять соблюдение сотрудниками Банка должностных инструкций, требований действующего законодательства при рассмотрении ими обращений (жалоб);
- проверять соблюдение при рассмотрении обращений (жалоб) приоритета интересов клиента над собственными интересами Банка и его сотрудников;
- проверять соблюдение сроков исполнения обращений (жалоб);
- проверять наличие и правильность регистрации ответа на обращение (жалобу) в Журнале регистрации обращений (жалоб);
- сообщать обо всех случаях нарушения процедуры рассмотрения обращений (жалоб) Председателю правления Банка.

5.7. В целях выполнения требований Базовых стандартов Банк как профессиональный участник, осуществляющий брокерскую деятельность, и являющийся членом НАУФОР, ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в НАУФОР в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Банку за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

6. Применение мер ответственности

6.1. В отношении сотрудников Банка, допустившим нарушения внутренних нормативных документов и процедур при реализации финансовых услуг получателям, в том числе относящимся к категории неквалифицированных инвесторов, повлекших убытки для Банка, вынесение Банку замечаний, предписаний, иных мер воздействия со стороны Банка России, НАУФОР, иных контролирующих государственных органов за нарушение требований законодательства, нормативных документов Банка России, Базовых стандартов, внутренних стандартов НАУФОР, по решению уполномоченного органа управления Банка могут быть применены меры воздействия, предусмотренные Трудовым кодексом РФ, Правилами внутреннего трудового распорядка «Нацинвестпромбанк» (АО), Положениями о структурных подразделениях Банка, должностной инструкций виновного сотрудника.