

УТВЕРЖДЕНО

Правлением Банка Глобус (АО)
Протокол от 25.02.2021 № 05



**Председатель Правления
Банка Глобус (АО)**

_____/В.И. Прокопенко/

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ЗАЩИТЕ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ КЛИЕНТОВ –
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ,
ОКАЗЫВАЕМЫХ БАНКОМ ГЛОБУС (АО)**

Москва, 2021 год

Всего прошнуровано, пронумеровано
и скреплено печатью 78 (шестидесять) лист 28

Председатель Правления
ООО «Банк Любве (АО)»

В. И. Прокопенко

2021 г.



[Handwritten signature]

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
3. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	5
4. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	7
5. ТРЕБОВАНИЯ К УПОЛНОМОЧЕННЫМ СОТРУДНИКАМ	7
6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ УПОЛНОМОЧЕННЫХ СОТРУДНИКОВ И ЕГО ФОРМЫ	8
7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ КВАЛИФИКАЦИИ УПОЛНОМОЧЕННЫХ СОТРУДНИКОВ	9
8. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ...	10
9. СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	10
10. ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ	10
11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	10
Приложение № 1 Протокол тестирования сотрудника Банка Глобус (АО), осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг	12
Приложение № 2 Журнал проведения проверок квалификации сотрудников Банка Глобус (АО), осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг	13

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о защите прав и интересов клиентов – получателей финансовых услуг, оказываемых Банком Глобус (АО) (далее – Положение), определяет:

- основные принципы защиты прав и интересов клиентов – получателей финансовых услуг, которыми сотрудники Банка должны руководствоваться, совершая финансовые операции за счет клиентов в рамках осуществления банковской деятельности и деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг.
- требования к сотрудникам Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- порядок проведения обучения и его формы;
- порядок проведения проверки квалификации сотрудников Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

1.2. Настоящее Положение применяется в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, обратившихся в Банк;
- предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг;
- повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Банка;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых Банком, а также создания условий для эффективного осуществления контролирующими органами контроля за деятельностью Банка.

1.3. Настоящее Положение разработано 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 (утвержден Банком России, протокол № КФНП-39 от 20.12.2018) (далее – Базовый стандарт);
- Регламентом оказания брокерских услуг на рынке ценных бумаг Банка Глобус (АО) (далее – Регламент).

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Положении использованы следующие определения и сокращения (приведены в алфавитном порядке):

Банк – «Банк Глобус» (Акционерное общество), Банк Глобус (АО), брокер, член СРО НФА.

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.

Жалоба – просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав и интересов, нарушенных Банком.

Клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с брокером Договор о брокерском обслуживании.

Контролер ПУРЦБ – контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

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) Основной **web-сайт** Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

Обращение – направленная получателем финансовых услуг Банку просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

Основной web-сайт – корпоративный сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет» по адресу www.bankglobus.ru.

Получатель финансовых услуг (ПФУ) – Клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор о брокерском обслуживании.

СРО НФА – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров, НАЦИОНАЛЬНАЯ ФИНАНСОВАЯ АССОЦИАЦИЯ.

СЭД «1С:Документооборот» (1С) – система электронного документооборота «1С:Документооборот».

Уполномоченный сотрудник – сотрудник подразделения Банка, осуществляющий непосредственное взаимодействие с получателем финансовых услуг и указанный в пункте 5.2. настоящего Положения.

Финансовая услуга – исполнение поручения Клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами.

3. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

3.1 В местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на Основном web-сайте Банка в сети «Интернет») Банк предоставляет ПФУ для ознакомления следующий минимальный объем информации:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Банка, а также изображение знака обслуживания (при наличии);
- об адресе Банка, адресах офисов Банка, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Банка в сети «Интернет»;
- лицензии на осуществление брокерской деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
- об органе, выдавшем лицензию на осуществление брокерской деятельности (его наименование, адрес и телефон);
- о членстве в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов ПФУ;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании Договора о брокерском обслуживании и дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых Банком за дополнительную плату;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка;
- о порядке получения Финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены ПФУ для ее получения;
- о способах и адресах направления Обращений (Жалоб) Банку, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за профессиональной деятельностью Банка;
- о способах защиты прав ПФУ, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии);
- о способах и порядке изменения условий Договора о брокерском обслуживании, в том числе в результате внесения Банком, как брокером, изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договоре.

3.2 В целях обеспечения надлежащего информирования ПФУ о возможных рисках Банк, до заключения Договора о брокерском обслуживании, доводит до сведения получателей финансовых услуг информацию о том, что:

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

- денежные средства, передаваемые по Договору о брокерском обслуживании, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».

3.3 До заключения Договора о брокерском обслуживании брокер уведомляет ПФУ о рисках, связанных с заключением и исполнением и прекращением Договора о брокерском обслуживании. Информирование ПФУ об указанных рисках осуществляется путем предоставления ему декларации о рисках.

3.4 Декларации о рисках составляются брокером и предоставляются ПФУ в той же форме, в которой получатель ПФУ заключает Договор о брокерском обслуживании (в том числе на бумажном носителе или в форме электронного документа).

3.5 Действующие Декларации о рисках размещаются на Основном web-сайте Банка в составе Регламента.

3.6 Брокер обеспечивает хранение в течение трех лет документов, подтверждающих предоставление ПФУ информации о рисках на бумажном носителе или в форме электронного документа.

3.7 Если в Договоре о брокерском обслуживании содержится ссылка на внутренние документы брокера, ПФУ при заключении Договора о брокерском обслуживании, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы должна быть предоставлена возможность ознакомиться с ними.

3.8 ПФУ имеет право на получение по его запросу информации:

- о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые ПФУ должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения) брокера и порядке его уплаты;
- информацию, связанную с оказанием Финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 3.1 настоящего Положения, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос.

3.9 Порядок и сроки предоставления информации ПФУ отражен в Регламенте и размещен на Основном web-сайте Банка.

3.10 Информация, размещенная на Основном web-сайте Банка, является круглосуточно и бесплатно доступной ПФУ для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых Основной web-сайт Банка не доступен для посещения.

3.11 Информация для ПФУ предоставляется:

- на равных правах и в равном объеме, с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов;
- 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.

3.12 Распространение информации Банком как профессиональным участником и третьим лицом, действующим по поручению Банка, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, реализуется на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

3.13 Не допускается предоставление информации, которая вводит ПФУ в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним Договора о брокерском обслуживании, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств Финансовой услуги.

3.14 Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Банка как профессионального участника 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.

3.15 В случае предоставления информации на бумажном носителе, брокер руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

4. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1 Установление личности (аутентификации) ПФУ в случае обмена информацией между Банком, действующим в качестве профессионального участника, и ПФУ посредством телефонной связи, обмена электронными документами или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными Регламентом.

4.2 Банк обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания ПФУ, касающихся доступности и материального обеспечения офиса, в котором осуществляется заключение Договоров о брокерском обслуживании:

- размещение в офисе Банка информации, указанной в пункте 3.1 настоящего Положения, с указанием наименования Банка, адреса офиса, дней и часов приема ПФУ и времени перерыва;
- наличие у Уполномоченных сотрудников, лично взаимодействующих с ПФУ, доступных для обозрения ПФУ средств визуальной идентификации, содержащих фамилию и имя работника;
- соблюдение Банком правил и норм, установленных регулируемыми органами.

4.3 Банк обеспечивает возможность заключения Договора о брокерском обслуживании с ПФУ с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и собаки-поводыря, возможность увеличения и звукового воспроизведения Уполномоченным сотрудником текста документов, подписываемых ПФУ, возможность печати документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о Банке и Финансовых услугах наравне с другими лицами.

4.4 В местах обслуживания ПФУ Банком обеспечен прием документов от ПФУ в объеме, порядке и на условиях, установленных Регламентом, в том числе в случаях представления ПФУ неполного комплекта документов.

5. ТРЕБОВАНИЯ К УПОЛНОМОЧЕННЫМ СОТРУДНИКАМ

5.1. Уполномоченный сотрудник обязан иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Банка.

5.2. Уполномоченными сотрудниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с ПФУ, являются:

- сотрудники Отдела по работе с клиентами Управления сопровождения клиентского бизнеса;
- сотрудники Управления продаж банковских продуктов Департамента клиентского бизнеса.

5.3. Уполномоченные сотрудники, указанные в пункте 5.2. настоящего Положения, должны знать:

- Регламент оказания брокерских услуг на рынке ценных бумаг Банка Глобус (АО);
- Базовый стандарт;
- иные документы Банка, регламентирующие деятельность Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг;

- расположение необходимой информации о Банке и предоставляемых Банком услугах, как профессионального участника рынка ценных бумаг, на Основном web-сайте Банка и в местах обслуживания Клиентов.

5.4. Уполномоченные сотрудники должны уметь ясно и четко предоставить информацию ПФУ о Банке, как о профессиональном участнике рынка ценных бумаг, в устной форме, с применением интерактивных средств отображения информации либо путем предоставления ссылок на соответствующий раздел Основного web-сайта Банка, в частности:

- о наличии лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской деятельности;
- о членстве в саморегулируемой организации (СРО НФА) и ее адресе в сети «Интернет»;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании Регламента;
- о тарифах на брокерское обслуживание;
- о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены ПФУ;
- о способах и адресах направления жалоб и обращений в адрес Банка, в адрес СРО НФА и Банка России;

5.5. Вопросы, возникающие в процессе взаимодействия Уполномоченных сотрудников с ПФУ и выходящие за рамки их компетенции, могут быть переадресованы сотрудникам Банка, обладающим более высокой квалификацией в данном вопросе.

5.6. К числу сотрудников, указанных в пункте 5.5 настоящего Положения, относятся:

- сотрудники Отдела ценных бумаг Управления казначейских операций;
- начальник Управления казначейских операций;
- Контролер ПУРЦБ.

5.7. Если в процессе взаимодействия Уполномоченного сотрудника с ПФУ достигнута договоренность о намерении заключить Договор о брокерском обслуживании, то ПФУ обеспечивается взаимодействие с сотрудником Отдела оформления операций на финансовых рынках Управления оформления финансово-кредитных операций для передачи необходимых документов и проведения процедуры заключения вышеуказанного Договора.

5.8. Уполномоченные сотрудники исключают препятствия к осуществлению ПФУ в местах обслуживания ПФУ услуг фотосъемки, аудио и видеозаписи процесса взаимодействия с таким ПФУ, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению требований Положения о внутриобъектовом и пропускном режиме, федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ УПОЛНОМОЧЕННЫХ СОТРУДНИКОВ И ЕГО ФОРМЫ

6.1. Целью обучения является обеспечение высокого уровня профессионализма и регулярное повышение квалификации Уполномоченных сотрудников.

6.2. Обучение Уполномоченных сотрудников осуществляется в следующих формах:

6.2.1. Вводный (первичный) инструктаж – инструктаж, представляющий собой ознакомление с Регламентом, Базовым стандартом, а также другими внутренними документами Банка, расположенными на Основном web-сайте Банка, в разделе «Брокерское обслуживание» (для частных и корпоративных клиентов).

Инструктаж проводится Кадровой службой Управления делами при приеме сотрудников на работу в подразделения, указанные в пункте 5.2. настоящего Положения, а также при переводе сотрудников на работу в указанные подразделения из иных подразделений Банка, путем запуска процесса «На ознакомление» в 1С.

Инструктаж проводится в срок, не превышающий 5 (Пять) рабочих дней с даты приема сотрудника на работу в одно из подразделений, указанных в пункте 5.2. настоящего Положения.

6.2.2. Целевой инструктаж проводится в случае изменения, дополнения действующих и вступлении в силу новых внутренних документов Банка, Регламента, Базового стандарта, внутренних стандартов СРО НФА и нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг.

Целевой инструктаж проводится Контролером ПУРЦБ посредством рассылки информации для ознакомления/исполнения в 1С. При этом рассылаемая информация должна быть максимально понятной, простой, описывать произошедшие существенные изменения.

6.3. При необходимости, Уполномоченные сотрудники могут лично обратиться за дополнительной устной консультацией к Контролеру ПУРЦБ.

6.4. Уполномоченные сотрудники вправе проходить дополнительное обучение в виде посещения семинаров, лекций, консультаций и иных мероприятий в организациях, которые осуществляют подготовку и обучение кадров в соответствии с требованиями к подготовке и обучению кадров, установленными федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Сроки и конкретные даты проведения обучения определяются по согласованию с руководителем подразделения (а в случае его отсутствия – с куратором). Заключение договора на обучение и оплата обучения осуществляются в порядке, установленном в Банке. Документы, подтверждающие прохождение Уполномоченным сотрудником дополнительного обучения (сертификаты, аттестаты), не позднее 1 (одного) рабочего дня после прохождения обучения передаются в Кадровую службу Управления делами и хранятся в личном деле сотрудника.

7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ КВАЛИФИКАЦИИ УПОЛНОМОЧЕННЫХ СОТРУДНИКОВ

7.1. Проверка квалификации Уполномоченных сотрудников проводится Контролером ПУРЦБ с учетом следующего:

- первичная оценка квалификации проводится по истечении одного месяца с даты вводного (первичного) инструктажа;
- итоговая оценка квалификации проводится регулярно, не реже одного раза в год.

Сроки и формы проведения проверок определяются Контролером ПУРЦБ в каждом конкретном случае самостоятельно. Проверка квалификации может проводиться в форме тестирования и оформляться по форме Приложения №1 к настоящему Положению или устного собеседования.

7.2. Результат проверки квалификации Уполномоченных сотрудников фиксируется в Журнале проведения проверок квалификации сотрудников Банка Глобус (АО), осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг (Приложение №2 к настоящему Положению), который ведется Контролером ПУРЦБ на бумажном носителе.

7.3. В случае если Уполномоченный сотрудник прошел независимую оценку квалификации¹ в центре оценки квалификации, то он признается квалифицированным сотрудником на все время действия полученного сертификата (аттестата) и не подлежит регулярной проверке квалификации, проводимой Контролером ПУРЦБ.

7.4. Уполномоченные сотрудники, показавшие неудовлетворительные результаты проверки квалификации (по результатам тестирования или устного собеседования), в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты окончания такой проверки должны пройти повторную проверку квалификации.

¹ В соответствии с пунктом 3 статьи 2 Федерального закона от 03.07.2016 № 238-ФЗ «О независимой оценке квалификации» под независимой оценкой квалификации работников или лиц, претендующих на осуществление определенного вида трудовой деятельности понимается процедура подтверждения соответствия квалификации соискателя положениям профессионального стандарта или квалификационным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ, проведенная центром оценки квалификаций в соответствии с указанным законом.

7.5. В случае не прохождения проверки квалификации Уполномоченным сотрудником два и более раз, Контролер ПУРЦБ вправе направить служебную записку непосредственному руководителю сотрудника или куратору подразделения, в котором работает Уполномоченный сотрудник, с требованием принять необходимые меры для изучения сотрудником материалов и успешного прохождения сотрудником тестирования (собеседования).

7.6. Журнал проведения проверок квалификации сотрудников хранится на бумажном носителе у Контролера ПУРЦБ в течение срока, установленного номенклатурой дел Банка.

8. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

8.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений (Жалоб), поступивших от ПФУ, и дает ответ по существу поставленных в Обращении (Жалоб) вопросов.

8.2. Процедура и сроки рассмотрения Обращений и Жалоб, поступивших от ПФУ регламентированы Положением об организации внутреннего контроля за деятельностью Банка Глобус (АО) на рынке ценных бумаг и Регламентом организации работы с обращениями клиентов в Банке Глобус (АО).

8.3. Брокер ежеквартально в срок, не превышающий 30 (Тридцать) рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в СРО НФА 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).

9. СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

- 9.1. Получатели финансовых услуг могут защитить свои права следующими способами:
- обратиться в Банк, как к профессиональному участнику, предоставляющему услуги в качестве брокера, по адресу местонахождения Банка;
 - обратиться в СРО НФА, членом которой является Банк;
 - подать жалобу в Центральный банк Российской Федерации;
 - обратиться к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг.

10. ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

10.1. В случае поступления от ПФУ претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением Договора о брокерском обслуживании, Банк обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном внутренними документами Банка.

10.2. Банк обязуется предпринимать все необходимые действия для урегулирования спорных вопросов путем переговоров.

10.3. Неурегулированные споры и разногласия разрешаются в судебном порядке в Арбитражном суде г. Москвы (для юридических лиц) либо в суде общей юрисдикции по месту нахождения Брокера (для физических лиц), если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Настоящее Положение подлежит пересмотру при изменении подходов Банка к организации порядка проведения обучения и проверки квалификации Уполномоченных сотрудников.

11.2. Если в результате изменений законодательства Российской Федерации и (или) иных нормативных правовых актов отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с ними или становятся недействительными, до момента внесения изменений в Положение

руководители и сотрудники руководствуются действующими применимыми нормами законодательства Российской Федерации и актами Банка России.

Протокол тестирования сотрудника Банка Глобус (АО), осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг

(макет)

Ф.И.О	
Подразделение	
Должность	

1. Вопрос №1

1	Ответ номер 1
2	Ответ номер 2
3	Ответ номер 3

...

N. Вопрос № N

1	Ответ номер 1
2	Ответ номер 2
3	Ответ номер 3

Подпись _____

Заключение по результатам тестирования:	
количество правильных ответов	
количество неправильных ответов	
% правильных ответов	
Оценка результатов тестирования	<input type="radio"/> Отлично <input type="radio"/> Хорошо <input type="radio"/> Удовлетворительно <input type="radio"/> Неудовлетворительно
Контролер ПУРЦБ	

Приложение № 2
к Положению о защите прав и интересов клиентов –
получателей финансовых услуг, оказываемых Банком Глобус
(АО)

**Журнал проведения проверок квалификации сотрудников Банка Глобус (АО), осуществляющих непосредственное взаимодействие с
получателями финансовых услуг**

Дата проведения проверки	ФИО проверяемого сотрудника	Подразделение	Должность	Результат проверки	Форма проверки квалификации	Подпись сотрудника	Подпись Контролера ПУРЦБ
				<input type="radio"/> Отлично <input type="radio"/> Хорошо <input type="radio"/> Удовлетворительно <input type="radio"/> Неудовлетворительно	<input type="radio"/> Собеседование <input type="radio"/> Тестирование		