



Приложение №2
к Приказу №594-1/ОД от 07.06.2023

РЕГЛАМЕНТ

ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ИНВЕСТИЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПАО «СОВКОМБАНК»

Версия 4.0

Бизнес-линия	Wealth Management		
Бизнес-процесс	Инвестиционные продукты Wealth Management		
Код документа	11.04.10_	Уровень документа	4
Владелец процесса	Управляющий директор Серединская Е.Е.		
Менеджер процесса	Департамент Бизнес Девелопмент Управление инвестиционных и брокерских продуктов Коротовских А.В.		
Разработчик документа	Департамент Бизнес Девелопмент Управление инвестиционных и брокерских продуктов Ткаченко М.В.		
Уровень доступа	Общий		

г. Кострома
2023

Версия №	Краткое описание изменений	Дата внесения	Автор
4.0	1) добавлено Приложение 11 "Декларация о рисках инвестиционного советника"; 2) добавлен отдельный документ "Информация об условиях договора об инвестиционном консультировании, являющаяся обязательной к ознакомлению"; 3) Анкета инвестиционного профилирования физических лиц вынесена в Положение об определении инвестиционного профиля клиента – физического лица ПАО «Совкомбанк»; 4) Анкета инвестиционного профилирования юридических лиц вынесена в Положение об определении инвестиционного профиля клиента – юридического лица ПАО «Совкомбанк»; 5) все документы форматированы по Стандартам оформления Банка	07.06.2023	Ткаченко М.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Термины, сокращения и определения	5
3. Услуга инвестиционного консультирования	8
3.1. Определение Инвестиционного профиля Клиента	8
3.2. Способы оказания услуги Индивидуальной инвестиционной рекомендации	9
4. Индивидуальная инвестиционная рекомендация	9
5. Вознаграждение	11
6. Конфиденциальность и защита персональных данных	12
7. Условия прекращения оказания услуг	13
8. Ответственность сторон	15
9. Порядок разрешения споров и направления жалоб	16
10. Дополнения	18
11. Конфликт интересов	19
12. Заключительные положения	19

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент оказания услуг инвестиционного консультирования Публичного акционерного общества «Совкомбанк» (далее – «Банк») представляет собой условия предоставляемых Банком консультаций в отношении ценных бумаг, сделок с ними и/или производных финансовых инструментов и является неотъемлемой частью Договора инвестиционного консультирования (далее – «Договор»).

1.2. Опубликование текста данного Регламента в сети «Интернет» не является публичной офертой. Банк вправе по своему усмотрению отказать в заключении Договора без объяснения причин. Оказание услуг по инвестиционному консультированию осуществляется исключительно на основании Договора.

1.3. Клиенту необходимо внимательно ознакомиться с настоящим Регламентом и, в случае несогласия, не осуществлять действий, необходимых для заключения Договора и начала оказания Инвестиционным советником услуг по инвестиционному консультированию.

1.4. Для оказания услуг инвестиционного консультирования Клиент заключает с Банком Договор и заполняет Анкету инвестиционного профилирования (далее – «Анкета») (Приложение №1 к 11.04.14 Положению об определении инвестиционного профиля клиента-физического лица ПАО «Совкомбанк» либо Приложение №1 к 11.04.15 Положению об определении инвестиционного профиля клиента-юридического лица ПАО «Совкомбанк»). Регламент, Анкета и приложения являются неотъемлемой частью Договора.

1.5. Услуги инвестиционного консультирования не включают в себя юридические, бухгалтерские, налоговые услуги, услуги по доверительному управлению или иные услуги прямо не прописанные в данном Регламенте.

1.6. При заключении Договора, до предоставления иных документов, определяющих условия и порядок оказания Банком услуг инвестиционного консультирования, Банк предоставляет получателю финансовых услуг (клиенту, а также физическому лицу, намеренному заключить договор инвестиционного консультирования), информацию об условиях договора инвестиционного консультирования, состав которой определяется в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников (далее - Стандарт), и Декларацию о рисках инвестиционного советника, связанных с исполнением договора инвестиционного консультирования.

1.7. Общие сведения о Банке

Полное фирменное наименование:	Публичное акционерное общество "Совкомбанк"
Сокращенное фирменное наименование:	ПАО «Совкомбанк»
Основной ОКВЭД:	Прочее денежное посредничество
Регион:	Костромская область
ИНН:	4401116480

Юридический адрес:	156000, Костромская обл, г. Кострома, проспект Текстильщиков, д. 46
Почтовый адрес:	156000, Костромская обл, г. Кострома, проспект Текстильщиков, д. 46
Контакты:	(3472) 790523; (3472) 792523; (494) 2300909

1.8 Лицензии (без ограничения срока действия):

- Генеральная лицензия на осуществление банковских операций: №963 от 05.12.2014;
 - Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление дилерской деятельности № 144-11957-010000, выдана ФСФР 27.01.2009;
 - Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской деятельности № 144-11954-100000, выдана ФСФР 27.01.2009;
 - Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление депозитарной деятельности № 144-11962-000100, выдана ФСФР 27.01.2009.
- ПАО «Совкомбанк» включен Банком России в реестр инвестиционных советников 01.11.2019.

1.9 Лицензирующий орган:

Центральный банк Российской Федерации
Адрес: ул. Неглинная, 12, Москва, 107016; Телефон: +7 495 771-91-00,
факс: +7 495621-64-65 (ранее Федеральная служба по финансовым рынкам).

2. Термины, сокращения и определения

Инвестиционный советник – ПАО «Совкомбанк» - профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий деятельность по инвестиционному консультированию.

Банк - ПАО «Совкомбанк»

Индивидуальная инвестиционная рекомендация – адресованная определенному клиенту и предоставляемая ему на основании договора об инвестиционном консультировании информация, отвечающая одновременно следующим признакам:

- информация содержит в явном виде сформулированную рекомендацию о совершении или не совершении Клиентом сделок по приобретению, отчуждению, погашению определенных ценных бумаг и (или) заключения определенных договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;
- информация сопровождается комментариями, суждениями и оценками, в явном виде указывающими на соответствие таких сделок интересам клиента, или иным образом указывающими на то, что она предоставляется как индивидуальная инвестиционная рекомендация, или автоматизированным способом преобразуется в поручение брокеру на

совершение сделки с ценной бумагой и (или) на заключение договора, являющегося производным финансовым инструментом, посредством программы автоследования;

- информация содержит определенную или определяемую цену сделки с ценными бумагами и (или) цену договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, и (или) определенное или определяемое количество финансового инструмента, и (или) не содержит однозначного и явного указания на то, что предоставляемая информация не является индивидуальной инвестиционной рекомендацией.

Индивидуальной инвестиционной рекомендацией **не является** информация (в том числе указанная ниже), если она не соответствует хотя бы одному признаку, предусмотренному термином «Индивидуальная инвестиционная рекомендация»:

а) информация, предоставляемая действующим в своих интересах или в интересах третьих лиц при предложении услуг и (или) ценных бумаг и (или) заключения договора РЕПО, договора, являющегося производным финансовым инструментом, профессиональным участником рынка ценных бумаг, управляющей компанией инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда и негосударственного пенсионного фонда, кредитной организацией, агентами указанных организаций или их представителями;

б) общая информация о финансовом инструменте или комбинации финансовых инструментов, в том числе о существовании, характеристиках финансового инструмента (комбинации финансовых инструментов), изменении его (их) стоимости, в том числе результаты технического и (или) фундаментального анализа;

в) информация, содержащая результаты исследований, прогнозы, оценки в отношении финансовых инструментов, распространяемая путем публикации или рассылки, либо переданная действующему при исполнении профессиональных обязанностей журналисту, в том числе содержащая предложение об осуществлении операций с финансовым инструментом (комбинацией финансовых инструментов), включая информацию об обмене инвестиционных паев;

г) информация, предоставляемая клиенту в связи с оказанием такому клиенту услуг по организации частного или публичного предложения или приобретения долей (акций) в уставных (складочных) капиталах юридических лиц, либо облигаций, в том числе рекомендации по маркетинговой стратегии такого предложения или приобретения, оценке возможной цены (ставки купона), сроков, а также юридических аспектов продажи, размещения или приобретения таких ценных бумаг;

д) информация, предоставляемая клиенту о возможности и (или) необходимости в силу закона или договора осуществления выкупа (обмена, конвертации) ранее размещенных ценных бумаг;

е) информация, предоставляемая в связи с оказанием услуг по созданию, реорганизации юридического лица, организации приобретения (продажи) долей (акций) в уставных (складочных) капиталах юридических лиц, связанная с анализом деятельности соответствующего юридического лица и подготовкой рекомендаций по цене и иным

условиям приобретения (продажи) долей (акций), а также информация либо рекомендация, связанная с реализацией принадлежащих клиенту прав владельца ценной бумаги или договора, являющегося производным финансовым инструментом;

ж) информация, раскрываемая эмитентом ценных бумаг, управляющей компанией паевого инвестиционного фонда, предоставление информации профессиональным участником рынка ценных бумаг в соответствии с законодательством о ценных бумагах, принятыми в соответствии с ним нормативными актами и стандартами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка;

з) информация о работе с информационно-торговыми системами и другим программным обеспечением, описание механизмов совершения сделок с финансовыми инструментами с использованием электронных торговых платформ, в том числе, предоставляемая в ходе обучающих мероприятий и тренингов по работе;

и) информация о справедливой стоимости пакета акций компании или справедливости параметров сделки, в том числе о цене приобретаемых в соответствии с положениями главы XI.1 Федеральный закон от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах» ценных бумаг или о порядке ее определения;

к) информация, предоставляемая в связи с услугами рейтингового консультирования в отношении кредитного рейтинга клиента или размещаемых клиентом (аффилированными лицами клиента) ценных бумаг, либо ценных бумаг, бенефициаром выпуска которых является клиент;

л) информация, представляемая клиенту в процессе обучения;

м) цифровые данные о ходе и итоге торгов у организаторов торговли, информационные сообщения организаторов торговли, в том числе систематизированные и обработанные с помощью программно-технических средств;

н) предоставление физическому лицу агентом по размещению, выкупу, обслуживанию и погашению выпусков облигаций федерального займа для физических лиц, информации об облигациях федерального займа в рамках осуществления функций агента;

о) информация, предоставляемая при осуществлении действий, предусмотренных стандартом саморегулируемой организации в отношении предложения финансовых инструментов, разработанным, согласованным и утвержденным в соответствии с требованиями Федерального закона «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ.

Клиент - любое юридическое или физическое лицо, заключившее с ПАО «Совкомбанк» Договор инвестиционного консультирования.

Финансовый инструмент - ценные бумаги, производные финансовые инструменты как они определены законодательством Российской Федерации.

Портфельная Индивидуальная инвестиционная рекомендация – индивидуальная инвестиционная рекомендация, предусматривающая совокупность действий по (не)совершению нескольких сделок с финансовыми инструментами, которые

в совокупности соответствуют инвестиционному профилю Клиента, при этом допускается, что по отдельности такие действия могут не соответствовать инвестиционному профилю Клиента. Портфельная индивидуальная инвестиционная рекомендация предоставляется именно в отношении совокупности действий, а не каждого действия в отдельности, и не может считаться предоставленной в отношении каждого действия по (не)совершению сделки с финансовым инструментом в отдельности. Каждая портфельная рекомендация может предоставляться Клиенту несколькими документами или несколькими частями одним или разными Способами направления Клиенту индивидуальных инвестиционных рекомендаций, при условии, что каждая часть Портфельной рекомендации содержит ссылку на другие части указанной Портфельной рекомендации.

Инвестиционный профиль – категория Клиента, присваиваемая Банком Клиенту на основании предоставленной клиентом информации, отражающая возможную совокупность соответствующих, по мнению Банка, интересам Клиента операций с Финансовыми инструментами, на которую рассчитывает клиент, период времени, за который определяется такая доходность, а также допустимый для Клиента риск убытков от таких операций.

Уполномоченный сотрудник – надлежаще квалифицированный сотрудник Банка, уполномоченный оказывать услугу инвестиционного консультирования, внесенный в список в Приложении №6 к настоящему Регламенту.

3. Услуга инвестиционного консультирования

3.1. Определение Инвестиционного профиля Клиента

- а. Заключение Договора между Банком и Клиентом возможно только после заполнения Клиентом Анкеты. Банк определяет инвестиционный профиль Клиента в соответствии с внутренним Положением об определении инвестиционного профиля. До начала предоставления Услуг по договору Клиент обязан акцептовать присвоенный ему Инвестиционный профиль. В случае непринятия Инвестиционного профиля Клиентом по любой причине, Банк вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги Инвестиционного консультирования. Банке также вправе не предоставлять Индивидуальные инвестиционные рекомендации, в случае невозможности определить инвестиционный профиль Клиента.
- б. Банк должен предоставить Клиенту документ с описанием Инвестиционного профиля, определенного для Клиента, и получить согласие Клиента с соответствующим Инвестиционным профилем. Способ получения согласия клиента с Инвестиционным профилем устанавливается договором об инвестиционном консультировании.
- в. При определении Инвестиционного профиля Клиента Банк обязан полагаться на информацию, предоставленную Клиентом, и не обязан проверять ее достоверность, актуальность или полноту. Клиент несет полную ответственность за достоверность, актуальность и полноту предоставленных сведений, и все негативные последствия и убытки, в случае неисполнения Клиентом, обязанности предоставлять Банку исчерпывающую и достоверную информацию.

- г. Банк вправе потребовать от Клиента любым из способов обмена сообщениями, предоставления Клиентом новой Анкеты инвестиционного профилирования для обновления инвестиционного профиля Клиента и аннулировать ранее определенный Клиенту инвестиционный профиль в течение 3 (трех) рабочих дней, в случае непредоставления Клиентом запрошенной информации.
- д. Банк обязуется при предоставлении Индивидуальных инвестиционных рекомендаций и Портфельных Индивидуальных инвестиционных рекомендаций принимать во внимание инвестиционный профиль Клиента, рассчитанный на основе Анкеты Клиента ПАО «Совкомбанк».
- е. Клиент обязуется уведомлять Банк в случае изменения любой из ранее предоставленной информации в течение 3 (трех) дней с момента наступления такого изменения. В таком случае Банк обязан пересмотреть и вправе повторно определить Инвестиционный профиль Клиента.
- ж. Виды Инвестиционного профиля определены в Положении об определении инвестиционного профиля.
- з. В случае, если у Клиента заключено несколько договоров инвестиционного консультирования с инвестиционным советником, Инвестиционный профиль клиента может быть определен по каждому договору (совокупности договоров) инвестиционного консультирования, заключенному с клиентом.
- и. Допускается определение нескольких Инвестиционных профилей в рамках одного договора инвестиционного консультирования для различных инвестиционных целей.

3.2. Способы оказания услуги Индивидуальной инвестиционной рекомендации

- а. Банк может предоставлять Индивидуальную инвестиционную рекомендацию Клиенту одним из следующих способов: Сообщение письменно на бумажных носителях в официальных офисах обслуживания клиентов ПАО «Совкомбанк», адреса которых указаны на официальном сайте ПАО «Совкомбанк» – <https://sovcombank.ru>, исключительно Уполномоченными сотрудниками Банка;
- б. Сообщение письменно в виде электронного документа Банка посредством направления на адрес электронной почты Клиента, указанный в Анкете инвестиционного профилирования, с официальных электронных адресов Банка с почтовыми доменами @sovcombank.ru, указанных в Приложении №6 настоящего Регламента Уполномоченными сотрудниками Банка.

Подписывая Договор, Клиент выражает свое согласие с тем, что с момента направления Банком Индивидуальной инвестиционной рекомендации Клиенту способами, предусмотренными настоящим Договором, на адрес электронной почты Клиента, указанный в Анкете инвестиционного профилирования, зарегистрированной в Банке, Индивидуальная инвестиционная рекомендация считается предоставленной Клиенту и полученной Клиентом надлежащим образом.

4. Индивидуальная инвестиционная рекомендация

- а. Банк предоставляет Клиенту Инвестиционные рекомендации в соответствии с его Инвестиционным профилем.
- б. Клиент должен предоставить банку полный перечень документов, необходимый для заключения Договора, предусмотренный Приложением №4 к настоящему Регламенту, а также предоставлять сведения об изменениях в указанных документах.
- в. Индивидуальная инвестиционная рекомендация предоставляется Уполномоченным сотрудником Банка способом, предусмотренным пунктом 3.2 настоящего Регламента и по форме, определенной Приложением №7 к настоящему Регламенту;
- г. Отличительными признаками сообщений, содержащих индивидуальные инвестиционные рекомендации, являются:
- д. Адресность – обращение непосредственно к Клиенту (подготовлена или направлена исключительно указанному определенному Клиенту);
- е. Законность - предоставлена в отношении сделок с ценными бумагами, производными финансовыми инструментами как они определены законодательством Российской Федерации;
- ж. Указание на то, что сообщение является Индивидуальной инвестиционной рекомендацией;
- з. Указание на объект рекомендации – определенная ценная бумага или определенный финансовый инструмент (его описание и идентификационный номер – ISIN/CFI/Ticker или иное) с указанием номера, даты регистрации правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом или наименования паевого инвестиционного фонда и соответствующей управляющей компании; с указанием иных однозначным образом индивидуализирующих эмиссионные ценные бумаги, паи паевых инвестиционных фондов признаков; в отношении производных финансовых инструментов – с указанием кода стандартизированного производного финансового инструмента, спецификация которого утверждена организатором торговли или какого-либо из условий производного финансового инструмента, без которого невозможно однозначным образом установить производный финансовый инструмент, а в случае если производный финансовый инструмент является внебиржевым - с каким-либо из условий производного финансового инструмента;
- и. Указание конкретного определенного вида договора в отношении финансовых инструментов, который рекомендовалось бы заключить в отношении финансового инструмента;
- к. Профильность - подготовлена с учетом Инвестиционного профиля отдельного определенного Клиента;
- л. Факт подготовки ее ПАО «Совкомбанк» с указанием на имя или подпись Уполномоченного сотрудника (список определен Приложением №6 к настоящему Регламенту) Инвестиционного советника, на которого возложены обязанности по оказанию Услуг;
- м. Отсутствие информации о том, что сообщение не является Индивидуальной инвестиционной рекомендацией.
- н. Индивидуальная инвестиционная рекомендация, предоставляемая Банком, носит исключительно рекомендательный характер, и все решения о совершении Клиентом каких-либо действий с финансовыми инструментами принимаются Клиентом самостоятельно и по собственному усмотрению, при этом Клиент единолично несет

риск возникновения соответствующих убытков. Банк не несет ответственности перед Клиентом за убытки, возникшие у Клиента на основании надлежащим образом предоставленной Банком Индивидуальной инвестиционной рекомендации, либо отказа от ее исполнения или частичного исполнения предоставленной рекомендации.

- о. В соответствии с Договором и настоящим Регламентом Клиент принимает на себя обязанность самостоятельно или с привлечением сторонних специалистов проводить анализ Индивидуальной инвестиционной рекомендации, оценивая риски той или иной сделки с Финансовым инструментом, принимая во внимание время, прошедшее с момента формирования Индивидуальной инвестиционной рекомендации, финансовую, налоговую и политическую обстановку в Российской Федерации или в юрисдикции, контролирующей Финансовый инструмент, последствия возможного конфликта интересов Банка и Клиента, возможные расходы, связанные с инвестиционным решением, а также будущие риски, цели и потребности Клиента. Клиент не должен руководствоваться исключительно Индивидуальной Инвестиционной рекомендацией, при принятии того или иного инвестиционного решения.
- п. Индивидуальная инвестиционная рекомендация должна включать в себя описание рисков, связанных с соответствующей ценной бумагой или производным финансовым инструментом, сделкой с ценной бумагой и (или) заключением договора, являющегося производным финансовым инструментом, и указание на наличие конфликта интересов у Банка, имеющего место при оказании услуг, либо на его отсутствие, путем отсылки к сайту Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к Декларации об общих рисках, связанных с осуществлением операций на рынке ценных бумаг (Приложение №1 к настоящему Регламенту), размещенной на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- р. Индивидуальная инвестиционная рекомендация действует в течение специального срок ее действия, определенного в самой Индивидуальной инвестиционной рекомендации.
- с. Индивидуальная инвестиционная рекомендация считается полученной с момента ее предоставления одним из Способов предоставления Индивидуальной инвестиционной рекомендации и документа с описанием Инвестиционного профиля, определенных в пункте 3.2 настоящего Регламента.

5. Вознаграждение

а. Общая сумма вознаграждения, предусмотренного настоящим Регламентом, включает в себя сумму налога на добавленную стоимость по ставке, установленной действующим налоговым законодательством Российской Федерации.

б. Вознаграждение, исчисленное в иностранной валюте, уплачивается Клиентом в российских рублях по курсу Банка России на дату оплаты.

в. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня окончания календарного квартала Банк направляет Клиенту подписанный со своей стороны Отчет об оказанных услугах (далее – «Отчет») по форме Приложения №3 к Договору инвестиционного консультирования или по форме Приложения №3 к Договору инвестиционного консультирования юридических лиц в двух экземплярах на бумажном носителе. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Отчета Клиент обязан подписать Отчет и

представить один экземпляр подписанного Отчета Банку, а также оплатить Вознаграждение.

г. В случае несогласия Клиента с суммой вознаграждения, указанной в Отчете, Клиент обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Отчета предоставить Банку обоснованные и документально подтвержденные письменные возражения. Банк в течение 5 (пяти) календарных дней направляет Клиенту исправленный Отчет или несогласие с возражениями Клиента с обоснованием причин. Клиент и Банк обязаны приложить разумные усилия к устранению разногласий. При этом не подписание Клиентом Отчета и/или заявление Клиентом возражений в отношении суммы вознаграждения, указанной в Отчете, не освобождает Клиента от обязанности оплатить Вознаграждение в срок, установленный настоящим Договором.

д. В случае неоплаты Клиентом вознаграждения в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Отчета, Клиент уплачивает Банку пеню в размере 0,1% от суммы неоплаченного вознаграждения за каждый день просрочки. Если Клиент в установленные выше сроки не подписывает Отчет и не направляет Банку обоснованные и документально подтвержденные письменные возражения, Услуги считаются принятыми Клиентом, а Отчет считается подписанным Клиентом без возражений и замечаний.

е. Клиент считается исполнившим обязательство по оплате вознаграждения с момента зачисления на счет Банка суммы вознаграждения в полном объеме.

ж. Стороны вправе пересмотреть ставки вознаграждения Банка путем заключения дополнительного соглашения к настоящему Договору.

з. Стороны пришли к соглашению, что при оказании Банком Услуг по настоящему Договору, реализация которых облагается налогом на добавленную стоимость, Банк не выставляет в адрес Клиента счета-фактуры.

и. При сделках с ценными бумагами и/или производными финансовыми инструментами у Клиента могут возникнуть дополнительные расходы на выплату комиссий брокеру, депозитарию, организатору торговли, клиринговой организации в связи с заключением, исполнением, прекращением, в том числе досрочным, сделки с ценными бумагами и производными финансовыми инструментами. Клиент должен учитывать данные расходы и ознакомиться с тарифами указанных организаций до заключения сделки. С указанными расходами, возможно, ознакомиться на сайтах указанных организаций в сети Интернет.

к. В случае, если Клиент в течение пяти дней с даты предоставления Отчета не предъявил мотивированных письменных возражений в отношении оказанных услуг, указанный Отчет и документы, подтверждающие его направление Клиенту, являются доказательством надлежащего исполнения Услуг Банком.

л. Порядок расчета вознаграждения определяется Договором.

6. Конфиденциальность и защита персональных данных

а. Стороны заявляют, что содержание Договора, Регламента, Приложений к нему и всех других документов, относящихся к Договору, считаются конфиденциальными и раскрываются третьим лицам только в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

- б. Стороны могут обмениваться информационными сообщениями путем вручения документов лично (получателем со стороны Клиента может выступать Клиент либо его уполномоченный представитель, от имени Банка получателем может выступить Уполномоченный сотрудник Банка), а также с использованием почтовой, факсимильной либо электронной связи в соответствии с контактной информацией, указанной в разделе 5 настоящего Регламента.
- в. ПАО «Совкомбанк» обязуется ограничить круг своих сотрудников, допущенных к сведениям о Клиентах, числом, необходимым для выполнения обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом.
- г. ПАО «Совкомбанк» обязуется не раскрывать третьим лицам сведения об операциях, счетах и реквизитах Клиента, кроме случаев, когда раскрытие таких сведений прямо разрешено самим Клиентом или вытекает из необходимости выполнить его поручение, а также в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- д. Клиент обязуется не передавать третьим лицам без письменного согласия ПАО «Совкомбанк» любые сведения, которые станут ему известны в связи исполнением положений настоящего Регламента, если только такое разглашение прямо не связано с необходимостью защиты собственных интересов в установленном законодательством РФ порядке.
- е. Кроме того, Клиент обязуется не разглашать информацию о номерах и состоянии своих счетов. Если у Клиента появились подозрения о том, что данная информация стала известна неуполномоченным на то в рамках настоящего Регламента третьим лицам, Клиент обязан немедленно обратиться в ПАО «Совкомбанк» для блокировки операций по данным счетам и замены номеров счетов, если такие счета открыты в ПАО «Совкомбанк». Клиент самостоятельно несет риск убытков, вызванных неисполнением требований настоящего пункта.
- ж. В случае использования ПАО «Совкомбанк» в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом, Приложений к нему, незащищенных (открытых) каналов связи для обмена сообщениями с Клиентом, в том числе, но, не ограничиваясь, электронной почты для целей направления Клиенту отчетности, уведомлений, требований, претензий, иных документов и юридически значимых сообщений, ПАО «Совкомбанк» не несет ответственности за доступ третьих лиц к передаваемой таким способом информации.
- з. Заключая Договор, Клиент подтверждает принятие им на себя всех возникающих в связи с этим рисков, включая риск доступа неуполномоченных лиц к конфиденциальной информации Клиента, в том числе к сведениям об операциях, счетах, активах Клиента, персональным данным Клиента.

7. Условия прекращения оказания услуг

- а. Договор, может быть, расторгнут как по соглашению Сторон, так и в одностороннем порядке. При отказе от Договора в одностороннем порядке, по инициативе одной из Сторон, эта Сторона должна направить соответствующее письменное уведомление другой Стороне не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

Банк имеет право в одностороннем порядке приостановить или отказаться от исполнения обязательств по оказанию Услуг инвестиционного консультирования, полностью или частично, без уведомления Клиента в следующих случаях:

- i. Неисполнение со стороны Клиента обязательств по Договору, либо наличия обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что исполнение не будет произведено в установленный срок;
 - ii. Наличия у Банка информации о раскрытии информации и (или) возможном раскрытии конфиденциальной информации, связанной с оказанием Услуг;
 - iii. Возникновения спорных претензионных ситуаций в связи с правоотношениями Сторон по Договору, в том числе, в связи оказанием Банком услуг, не являющихся предметом Договора, до разрешения указанных спорных ситуаций, либо до достижения Сторонами промежуточного соглашения;
 - iv. Если исполнение Договора может привести к нарушению Банком нормативных правовых актов, базовых стандартов и (или) обязательств, принятых Банком перед Клиентом и (или) третьими лицами;
 - v. Аннулирования ранее определенного Клиенту инвестиционного профиля;
 - vi. Утраты Клиентом статуса квалифицированного инвестора в силу закона;
 - vii. Исключение Банка Клиента из реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами;
 - viii. Исключение Банка из саморегулируемой организации;
 - ix. При этом в случае приостановления или отказа от исполнения обязательств по оказанию Услуг инвестиционного консультирования в соответствии с настоящим пунктом Банк не утрачивает право на расторжение Договора в соответствии с пунктом 7.а настоящего Регламента.
- б. При досрочном расторжении настоящего Договора Стороны обязаны провести взаиморасчеты в течение 10 (десять) рабочих дней с даты досрочного расторжения Договора.
- в. Оказание Услуг прекращается автоматически с момента исключения Банка из саморегулируемой организации в сфере финансового рынка или исключения из единого реестра финансовых советников Банка России.
- г. Указанное уведомление о расторжении Договора может быть направлено в виде оригинала письменного документа либо в виде электронного документа, подписанного электронной подписью с использованием корпоративной системы электронного документооборота, либо по электронной почте, с соблюдением порядка и условий использования указанных способов обмена сообщениями, установленных Регламентом и соответствующими Приложениями к Регламенту. В случае расторжения Договора инвестиционного консультирования в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Регламента, по инициативе ПАО «Совкомбанк» Договор инвестиционного консультирования считается расторгнутым по истечении 30 (тридцати) дней, следующих за датой направления ПАО «Совкомбанк» соответствующего уведомления, либо, при условии, что в уведомлении предусмотрен больший срок со дня, указанного в уведомлении Клиенту.

- д. До предполагаемой даты расторжения Договора инвестиционного консультирования Клиент и ПАО «Совкомбанк» обязаны исполнить свои обязательства по Договору, в том числе по возмещению необходимых расходов ПАО «Совкомбанк» и выплате вознаграждения ПАО «Совкомбанк» в соответствии с тарифами, по предоставлению в ПАО «Совкомбанк» необходимых документов, предусмотренных Договором и иные обязательства, предусмотренные настоящим Регламентом.
- е. Наступление даты расторжения Договора инвестиционного консультирования в порядке, предусмотренном настоящим разделом Регламента, не влечет прекращения обязательств Клиента перед ПАО «Совкомбанк», возникших до наступления даты расторжения Договора по Договору инвестиционного консультирования. Указанные обязательства Клиента действуют до момента их полного исполнения. Наступление даты расторжения Договора инвестиционного консультирования в порядке, предусмотренном настоящим разделом Регламента, не влечет прекращения прав ПАО «Совкомбанк», предусмотренных Договором инвестиционного консультирования, настоящим Регламентом, Приложениями к настоящему Регламенту.

8. Ответственность сторон

- а. За неисполнение, ненадлежащее исполнение Договора Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- б. Банк не несет ответственности перед Клиентом за убытки, возникшие в результате сделок Клиента, не предоставляет Клиенту гарантии эффективности Услуг, получения выгод, прибыли или преимуществ, неполучения убытков от использования Услуг, гарантий доходности, гарантий соответствия рекомендаций целям Клиента, за исключением соответствия Индивидуальной инвестиционной рекомендации инвестиционному профилю Клиента по основаниям и в порядке, предусмотренным пунктом 8.е настоящего Регламента.
- в. Банк не несет ответственности за неисполнение Услуги по вине Клиента или третьих лиц.
- г. ПАО «Совкомбанк» не несет ответственности за решения, принятые Клиентом в связи или опираясь на Индивидуальную инвестиционную рекомендацию. Индивидуальные инвестиционные рекомендации – это не предложение совершить определенные действия с финансовыми инструментами, не гарантия доходности или безубыточности. Клиент должен самостоятельно принимать решение о сделках и несет ответственность за последствия принятых решений.
- д. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом, в результате действий третьих лиц, связанных с неправомерным использованием конфиденциальной информации, в том числе содержания Индивидуальной инвестиционной рекомендации.
- е. В случае, когда Банк допустил нарушение обязательств в соответствии с условиями действующих нормативных актов и (или) условий настоящего Договора, указанная ответственность не может превышать сумму Вознаграждения, уплаченного Клиентом Баку за оказание Услуги.

9. Порядок разрешения споров и направления жалоб

- а. Все споры, разногласия и требования, возникающие из Договора или в связи с ним, разрешаются путем переговоров и в претензионном досудебном порядке, а при не достижении согласия – в судебном порядке с соблюдением претензионного порядка разрешения споров.
- б. Все обращения (жалобы) могут быть направлены Клиентом в Банк исключительно в письменном виде, подписанные Клиентом (уполномоченным представителем Клиента), следующими способами: 1) непосредственное вручение уполномоченному сотруднику Банка в официальном офисе обслуживания клиентов ПАО «Совкомбанк», список адресов которых указан на официальном сайте ПАО «Совкомбанк» – <https://sovcombank.ru>; 2) направление заказным/ценным письмом по почтовому адресу Банка, указанному в статье 1 Регламента.
- в. Письменные обращения (жалобы), направленные Клиентом в Банк способами, не указанными в пункте 9.б Регламента, не регистрируются и не рассматриваются Банком в качестве обращения (жалобы) или претензии.
- г. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Банк фиксирует:
 - дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
 - в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
 - тематику обращения (жалобы);
 - дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).
- д. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (жалобы) в срок не позднее 30 (Тридцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы), если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.
- е. Банк обеспечивает информирование Клиента о получении обращения (жалобы) путем направления письма посредством электронной почты на электронный адрес Клиента, указанный в Анкете инвестиционного профилирования, и/или посредством SMS-сообщения/Push-уведомления на номер мобильного телефона Клиента, указанного Клиентом в Анкете инвестиционного профилирования.
- ж. Банк отказывает в рассмотрении обращений (жалобы) Клиента по существу в следующих случаях:
 - в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;
 - в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Инвестиционного советника, жизни и (или) здоровью работников Инвестиционного советника, 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 Инвестиционного советника, о чем уведомляется получатель финансовых услуг;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).
- з. Ответ на обращение (жалобу) направляется Клиенту заказным или ценным письмом, либо вручается Клиенту/уполномоченному представителю Клиента под роспись.
- и. Ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения (жалобы) должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, нормативных правовых актов Банка России, внутренних документов Банка, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод, а также разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы). В случае, если обращение (жалоба) не удовлетворено, то Клиенту направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.
- к. Клиент может обратиться с обращением (жалобой) в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является Банк, и/или Банк России, в случае, если, по его мнению, Банк нарушил его права.
- л. По запросу Клиента Банк предоставляет информацию о способах и адресах направления обращений (жалоб) в саморегулируемые организации в сфере финансового рынка, членом которых является Банк, и/или в Банк России. Адреса и телефоны саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, членом которых является Банк, и/или Банка России Клиент также может получить самостоятельно на сайтах этих организаций в разделе «контакты».
- м. В случае возникновения между Клиентом и Банком спора по поводу предоставления Банком услуг инвестиционного консультирования и совершения иных действий, предусмотренных настоящим Регламентом, неразрешимого путем проведения переговоров, до предъявления к Банку искового заявления, Клиент предъявляет претензию.
- н. Претензия заявляется в письменной форме (должна быть подписана Клиентом (уполномоченным представителем Клиента)), подается им по почтовому адресу Инвестиционного советника, указанному в статье 1 настоящего Регламента.
- о. Претензия должна содержать:
- требования заявителя;
 - указание суммы требований и обоснованный ее расчет (если претензия подлежит денежной оценке);
 - обстоятельства, на которых основываются требования заявителя, и доказательства, подтверждающие их;
 - перечень прилагаемых к претензии документов и доказательств;
 - иные сведения, необходимые для урегулирования спора.

- п. Претензии, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) и/или месте нахождения (адресе) обратившегося заявителя, признаются анонимными и не рассматриваются. Претензия рассматривается в течение тридцати (30) календарных дней со дня ее получения Банком, если в претензии содержатся сведения, а также к ней приложены документы, необходимые для рассмотрения ее по существу. Если к претензии не приложены документы, необходимые для ее рассмотрения по существу, они запрашиваются у заявителя претензии. При этом указывается срок, необходимый для их представления. В этом случае течение срока, предусмотренного настоящим пунктом для рассмотрения претензии, может быть приостановлено до даты предоставления запрашиваемых документов Банку, но не более чем на 10 рабочих дней. В случае неполучения затребованных документов к указанному сроку, претензия рассматривается на основании имеющихся документов.
- р. Ответ на претензию предоставляется Клиенту в письменной форме и подписывается уполномоченным сотрудником Банка. Ответ на претензию направляется Клиенту заказным письмом с уведомлением о вручении на почтовый адрес, указанный в претензии. При отсутствии почтового адреса в претензии - на почтовый адрес, указанный в Анкете инвестиционного профилирования. Копию ответа на претензию Клиент может получить по адресу места обслуживания клиентов, указанному в статье 1 настоящего Регламента.
- с. В случае если Клиент является юридическим лицом, все споры и разногласия, возникающие в ходе взаимодействия Сторон в рамках настоящего Регламента и неурегулированные в претензионном порядке, подлежат разрешению в Арбитражном суде города Москвы, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- т. В случае если Клиент является физическим лицом, то все споры и разногласия, возникающие в ходе взаимодействия Сторон в рамках настоящего Регламента и неурегулированные в претензионном порядке, подлежат разрешению в Гагаринском районном суде города Москвы, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10. Дополнения

Банк вправе вносить изменения, дополнения в Регламент в одностороннем порядке путём опубликования таких изменений на официальном сайте ПАО «Совкомбанк» – <https://sovcombank.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или уведомления Клиента другим образом по усмотрению Банка.

Все изменения и дополнения, вносимые ПАО «Совкомбанк» в настоящий Регламент по собственной инициативе, вступают в силу с даты, наступающей после истечения 7 (семи) рабочих дней с момента раскрытия информации, если более поздний срок не установлен ПАО «Совкомбанк». В случае если изменения или дополнения в Регламент предполагают предоставление дополнительных сервисов, услуг Клиентам, введение новых публично объявленных тарифных планов ПАО «Совкомбанк» указанные изменения могут вступать в силу с момента раскрытия информации.

С целью обеспечения гарантированного ознакомления всех лиц, заключивших Договор, настоящим Регламентом установлена обязанность для Клиента не реже одного раза в неделю самостоятельно или через уполномоченных лиц обращаться на официальный сайт ПАО «Совкомбанк» – <https://sovcombank.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» за сведениями об изменениях, произведенных в Регламенте.

11. Конфликт интересов

ПАО «Совкомбанк» установлены внутренние Правила выявления и контроля конфликта интересов при осуществлении деятельности по инвестиционному консультированию (далее – «Правила»). Правила являются неотъемлемой частью Договора и настоящего Регламента и включают в себе основы предупреждения конфликта интересов, в том числе потенциального, меры по минимизации и/или ликвидации его последствий, определяют основные цели, задачи и принципы управления конфликтом интересов, в том числе потенциальным, в ПАО «Совкомбанк». Правила опубликованы на официальном сайте ПАО «Совкомбанк» – <https://sovcombank.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обязательны для ознакомления до заключения Договора Клиентом.

12. Заключительные положения

Настоящий Регламент вводится в действие Приказом ПАО «Совкомбанк» и является документом постоянного действия. Регламент признается утратившим силу на основании Приказа ПАО «Совкомбанк».

Изменения в Регламент вносятся Приказом ПАО «Совкомбанк». Инициатором внесения изменений в Регламент является Управление инвестиционных и брокерских продуктов.

В случае изменений законодательных и иных нормативных актов РФ, а также Устава Банка настоящий Регламент, а также изменения к нему применяются в части, не противоречащей вновь принятым законодательным и иным нормативным актам, а также Уставу Банка.

Контроль за исполнением требований настоящего Регламента и поддержанием его в актуальном состоянии возлагается на руководителя Управления инвестиционных и брокерских продуктов.