

**Изменения в Регламент оказания брокерских услуг
и услуг по инвестиционному консультированию АО «Россельхозбанк» № 15-Р
(приказ АО «Россельхозбанк» от 28.05.2019 № 708-ОД) (далее – Регламент)**

1. В пункте 1.1.1 слова «Валютном и Срочном рынках» заменить словами «валютном рынке, рынке драгоценных металлов и Срочном рынке».

2. Пункт 1.1.11:

2.1. Дополнить словами «по форме Приложения 4.4 к Регламенту».

2.2. Слова «к Регламенту и Уведомления» заменить словами «к Регламенту, Уведомления».

3. В пункте 1.2.1:

3.1. Определение термина «Брокерский счет» после слов «денежных средств» дополнить словами «/драгоценных металлов».

3.2. В определении термина «Единая денежная позиция (ЕДП)» после слова «Валютный рынок, и» заменить словами «Валютный рынок и рынок драгоценных металлов».

3.3. Определение термина «Индивидуальный инвестиционный счет (ИИС)»:

3.3.1. Дополнить сноской следующего содержания:

«[Номер сноски указывается в соответствии с нумерацией сносок в Регламенте] ИИС, открытые до 31.12.2023 включительно, или открытые с 01.01.2024 в целях перевода (передачи) на него денежных средств и ценных бумаг Клиента для целей ИИС с ИИС, открытого у другого профессионального участника рынка ценных бумаг в период с 01.01.2015 по 31.12.2023 (включительно), при прекращении договора на ведение этого ИИС.».

3.3.2 После слов «денежных средств» дополнить словами «/драгоценных металлов».

3.4. Определение термина «Маржин-колл (margin call)» после слов «ценные бумаги» дополнить словами «, драгоценные металлы».

3.5. Термин «Необеспеченная (непокрытая) позиция по ценным бумагам/иностранному валютам» изложить в следующей редакции:

«Необеспеченная (непокрытая) позиция по ценным бумагам/драгоценным металлам - величина Обязательств Клиента по ценным бумагам/драгоценным металлам, для исполнения которых на Счете депо/Брокерском счете (Едином брокерском счете) Клиента недостаточно ценных бумаг/ драгоценных металлов.».

3.5. Термин «Необеспеченная сделка» изложить в следующей редакции:

«Необеспеченная сделка - сделка купли-продажи ценных бумаг/иностранной валюты/драгоценных металлов, приводящая к возникновению или увеличению в абсолютном выражении отрицательного значения Плановой позиции по ценным бумагам/драгоценным металлам и/или Плановой позиции по денежным средствам.».

3.6. В определении термина «Перечень ликвидных Финансовых инструментов (кроме Срочных контрактов)» слова «ценных бумаг и иностранных валют» заменить словами «ценных бумаг, иностранных валют и драгоценных металлов».

3.7. Термины «Плановая позиция по ценным бумагам/иностранному валютам» и «Портфель Клиента» изложить в следующей редакции:

«Плановая позиция по ценным бумагам/драгоценным металлам - Текущая стоимость ценных бумаг/драгоценных металлов на Счете депо/Брокерском счете (Едином брокерском счете) Клиента, определяемая по каждому эмитенту, виду и типу ценных бумаг, а также драгоценному металлу. В состав Плановой позиции по ценным бумагам/драгоценным металлам включается Текущая стоимость ценных бумаг/ драгоценных металлов, подлежащих зачислению на Счет депо/Брокерский счет (Единый брокерский счет) Клиента, и Текущая стоимость ценных бумаг/ драгоценных металлов, по которым у Клиента имеются обязательства по поставке контрагентам.

Портфель Клиента - Плановая позиция Клиента по денежным средствам и по ценным бумагам на Фондовом рынке Московской биржи, на СПБ Бирже, по денежным средствам и драгоценным металлам на валютном рынке и рынке драгоценных металлов Московской Биржи и на Срочном рынке Московской Биржи. Портфель Клиента ведется обособленно на каждом из рынков, если Клиент не использует ЕДП. При использовании Клиентом ЕДП, в целях совершения Клиентом Необеспеченных сделок и учета Необеспеченных позиций Портфель Клиента ведется совокупно по всем площадкам, входящим в состав ЕДП. В состав Портфеля Клиента считаются входящими денежные средства и (или) ценные бумаги и (или) драгоценные металлы Клиента, обязательства из сделок с ценными бумагами, денежными средствами и драгоценными металлами, совершенных в соответствии с заключенным Соглашением/Соглашением ИИС, задолженность Клиента перед Банком по Необеспеченным позициям».

3.8. Определение термина «Свободный остаток» после слов «ценных бумаг» дополнить словами «и драгоценных металлов».

3.9. Термин «Специальная сделка РЕПО» изложить в следующей редакции:

«Специальная сделка РЕПО - совокупность двух операций купли-продажи ценных бумаг. Не является производным финансовым инструментом по смыслу ст. 2 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг». Дата исполнения второй части сделки не может быть позднее второго торгового дня с даты заключения сделки.»

3.10. Определение термина «Специальная сделка СВОП» после слов «иностранный валюты» дополнить словами «или драгоценного металла».

3.11. Термин «Текущая стоимость ценных бумаг/иностранных валют» изложить в следующей редакции:

«Текущая стоимость ценных бумаг/иностранных валют/драгоценных металлов - стоимость ценных бумаг/иностранных валют/драгоценных металлов, определяемая исходя из информации о цене последней сделки с данной ценной бумагой/иностранный валютой/драгоценным металлом, предоставляемой Организатором торговли. Стоимость облигации определяется с учетом накопленного купонного дохода.»

3.12. Термин «Финансовый инструмент» изложить в следующей редакции:

«Финансовый инструмент - ценная бумага и производный финансовый инструмент. Также для целей настоящего Регламента Финансовым инструментом может являться иностранная валюта и драгоценные металлы.»

3.13. Дополнить в алфавитном порядке терминами «Драгоценные металлы», «Обращение», «Претензия», «Специальные экономические меры» следующего содержания:

«Драгоценные металлы - драгоценные металлы, учитываемые на Брокерском счете/Едином брокерском счете/ИИС по количественным характеристикам массы металла без указания индивидуальных признаков слитков (количество Слитков, проба, производитель, серийный номер и др.), допущенные Организатором торговли к организованным торгам на валютном рынке и рынке драгоценных металлов.

Обращение – общее название для различных типов обращений: жалоб, Претензий, предложений, благодарностей, консультационных обращений, поступающих в Банк и связанных с осуществлением Банком деятельности по брокерскому обслуживанию и инвестиционному консультированию.

Претензия – письменное обращение, содержащее финансовые претензии или требования Клиента по возмещению Банком издержек, затрат, выплаты недополученного дохода в рамках договорных отношений, компенсаций упущенной выгоды Клиенту, в том числе имущественного характера, связанные, по мнению Клиента, с неправильным совершением операций в подразделениях Банка, дистанционных сервисах, нарушением принятых Банком на себя договорных обязательств, неисполнением публичных условий предоставления продуктов, нарушением заявленных сроков исполнения процедур по предоставлению продуктов или при осуществлении обработки персональных данных Клиента и т.п.»

4. В абзаце девятом пункта 1.4.1 слова «(Приложения 2.1/2.2/2.3 к Регламенту)» заменить словами «(Приложения 2.1/2.2/2.3/2.4 к Регламенту)».

5. Пункты 1.4.6-1.4.11 считать пунктами 1.4.7-1.4.12 соответственно.

6. Дополнить пунктом 1.4.6 следующего содержания:

«1.4.6. В случае применения в отношении Клиента специальных экономических мер в соответствии с законодательством Российской Федерации Банк применяет меры, направленные на запрет (ограничение) совершения финансовых операций и (или) замораживание (блокирование) денежных средств и (или) иного имущества, принадлежащих Клиенту, а также финансовых операций, совершаемых в интересах и (или) в пользу Клиента в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

Для целей соблюдения действующего законодательства в области специальных экономических мер Банк вправе запрашивать у Клиента сведения и (или) подтверждающие документы.

Клиент обязан по запросу Банка в обозначенные сроки предоставить все необходимые сведения и (или) подтверждающие документы, требуемые Банком в рамках исполнения требований законодательства Российской Федерации в области специальных экономических мер, выполнять иные законные требования в рамках принимаемых Банком мер для соблюдения требований законодательства Российской Федерации в области специальных экономических мер.

Реализация Банком специальных экономических мер, направленных на запрет (ограничение) совершения финансовых операций и (или) замораживание (блокирование) денежных средств и (или) иного имущества, принадлежащих блокируемым лицам, а также финансовых операций, совершаемых в интересах и (или) в пользу блокируемых лиц, не является основанием для возникновения гражданско-правовой ответственности Банка за нарушение настоящего Регламента.».

7. Пункт 2.1.1 после слов «ценные бумаги» дополнить словам «, драгоценные металлы».

8. В пункте 2.1.7:

8.1. В абзаце первом:

- после слов «в рублях Российской Федерации» слова «долларах США, евро, китайских юанях» исключить.

– после слов «валютный рынок» дополнить словами «и рынок драгоценных металлов»;

- дополнить предложением следующего содержания:

«В день заключения Клиентом сделки с иностранной валютой/драгоценным металлом на площадке валютный рынок и рынок драгоценных металлов Московской Биржи Банк открывает Клиенту Брокерский счет в соответствующей иностранной валюте/драгоценном металле и не позднее следующего рабочего дня направляет Клиенту Уведомление об этом в порядке, указанном в п.2.1.8 настоящего Регламента».

8.2. В абзаце пятом слова «и осуществляет перевод на открытые Единые брокерские счета денежных средств с ранее использовавшихся отдельных Брокерских счетов» исключить.

9. Пункт 2.3.5 дополнить предложением следующего содержания «При переходе на брокерское обслуживание в Банк от другого профессионального участника рынка ценных бумаг Банк не осуществляет прием на ИИС иностранной валюты и драгоценных металлов.».

10. Пункты 2.5-2.7 считать соответственно пунктами 2.6-2.8.

11. Дополнить пунктом 2.5 следующего содержания:

«2.5. Резервирование драгоценных металлов.

2.5.1. Если иное не согласовано Сторонами, то во всех случаях, за исключением предусмотренных разделом 4 Регламента, Клиент до направления Банку каких-либо Поручений на продажу драгоценных металлов должен обеспечить достаточность драгоценных металлов, необходимых для исполнения обязательств, возникающих в

результате заключения сделки с драгоценными металлами. Для обеспечения достаточности драгоценных металлов требуется заключение Клиентом сделки/сделок по покупке на Организованных торгах драгоценных металлов в количестве, необходимом для Урегулирования сделки. Иные способы пополнения Брокерского счета/Единого брокерского счета/ИИС в драгоценных металлах не допускаются.

2.5.2. Под резервированием драгоценных металлов в системе торгов понимается депонирование их в соответствии с Правилами организованных торгов на специальных счетах в организации, являющейся Расчетной организацией соответствующего Организатора торговли. Драгоценные металлы Клиентов учитываются на специальных счетах в Расчетной организации вместе с драгоценными металлами других Клиентов.

2.5.3. Сделки с драгоценными металлами не предполагают физическую поставку драгоценного металла. Приобретенный Клиентом драгоценный металл учитывается на Брокерском счете/Едином брокерском счете/ИИС в граммах.».

12. Пункт 2.6 после слов «денежных средств» дополнить словами «и драгоценных металлов».

13. В пункте 2.6.7.2 ссылку на пункты 2.5.4, 2.5.5, 2.5.6 заменить ссылкой на пункты 2.6.4, 2.6.5, 2.6.6.

14. В пункте 2.6.7.4 ссылки на пункты 2.5.7.2 и 2.5.6 заменить соответственно ссылками на пункты 2.6.7.2 и 2.6.6.

15. В пункте 2.6.7.5 ссылку на пункт 2.5.6 заменить ссылкой на пункт 2.6.6.

16. Дополнить пунктом 2.6.10 следующего содержания:

«2.6.10. Банк выполняет поручения Клиента на покупку/продажу Драгоценного металла за рубли Российской Федерации на Организованных торгах. Банк не принимает и не исполняет поручения Клиента на вывод/перевод драгоценных металлов с Брокерского счета/Единого брокерского счета/ИИС Клиента, в том числе на обезличенные металлические счета Клиента, открытые в Банке или иной кредитной организации и (или) на брокерский счет или счет доверительного управления, открытый у иного профессионального участника фондового рынка.».

17. В пункте 2.8.4.2 ссылку на пункт 2.7.4.1 заменить ссылкой на пункт 2.8.4.1.

18. В пункте 3.1.1:

18.1. Слова «Приложений 5.1, 5.2 к Регламенту» заменить словами «Приложений 5.1, 5.2, 5.3 к Регламенту».

18.2. Слова «указанных в п.п. 3.11.15, 3.13.13, 3.13.14, 4.1, 4.4 Регламента» заменить словами «указанных в п.п. 2.4.11, 3.10.12, 3.11.15, 3.13.13, 3.13.14, 4.1, 4.4 Регламента».

19. В пункте 3.1.2 абзац третий после слов «ценных бумаг» дополнить словами «/драгоценных металлов».

20. В пункте 3.1.4 слова «Валютном и Срочном рынках» заменить словами «валютном рынке и рынке драгоценных металлов, Срочном рынке».

21. В пункте 3.1.6 слова «и иностранными валютами» заменить словами «, иностранными валютами и драгоценными металлами».

22. В пункте 3.1.7 слово «базисным» заменить словом «Базовым».

23. Пункт 3.1.11 после слов «денежных средств» дополнить словами «/драгоценных металлов».

24. В пункте 3.2 слова «и иностранными валютами» заменить словами «, иностранными валютами и драгоценными металлами».

25. В пункте 3.2.2:

25.1. Абзац пятый после слов «иностранной валюты» дополнить словами «или драгоценного металла».

25.2. В абзацах девятом, одиннадцатом, тринадцатом слова «базовой валюты» заменить словами «иностранной валюты/драгоценного металла».

26. Пункт 3.2.7 после слов «ценных бумаг» дополнить словами «, драгоценных металлов».

27. В пункте 3.4.1 слова «указанных в п.п. 3.11.15, 3.13.13, 3.13.14, 4.1, 4.4 Регламента» заменить словами «указанных в п.п. 2.4.11, 3.10.12, 3.11.15, 3.13.13, 3.13.14, 4.1, 4.4 Регламента».

28. В абзацах втором и третьем пункта 3.10.3 слова «или базовой валюты» заменить словами «драгоценных металлов, иностранной валюты».

29. Пункт 3.10.9 после слов «ценных бумаг» дополнить словами «, драгоценных металлов».

30. Пункт 3.10.10 после слов «по ценным бумагам» дополнить словами «/драгоценным металлам».

31. Пункт 3.16 после слов «валютном рынке» дополнить словами «и рынке драгоценных металлов».

32. В пункте 4.1.9.2 слова «пунктом 21» заменить словами «пунктом 20».

33. Пункт 4.1.9.9 изложить в следующей редакции:

«4.1.9.9. Исключения ценной бумаги, драгоценного металла, иностранной валюты из перечня ликвидных ценных бумаг, перечня иностранных валют, перечня драгоценных металлов или изменение Банком ставок риска по ликвидным ценным бумагам/валютам/драгоценным металлам.»

34. Пункт 4.1.9.11 считать пунктом 4.1.9.14.

35. Дополнить пунктами 4.1.9.11-4.1.9.13 следующего содержания:

«4.1.9.11. В случае проведения Банком операций за счет Клиента, связанных с отчуждением (приобретением) иностранной валюты и ее обратным приобретением (отчуждением) Банком.

4.1.9.12. В случае проведения Банком операций за счет Клиента, связанных с отчуждением (приобретением) драгоценного металла и его обратным приобретением (отчуждением) Банком.

4.1.9.13. В случае заключения сделки в силу обязанности ее заключения Банком в соответствии с Правилами клиринга и/или в соответствии с условиями фьючерсного договора.»

36. Пункт 4.1.13 после слов «и/или ценных бумаг» дополнить словами «и/или драгоценных металлов».

37. В пункте 4.1.14.1:

37.1. Слова «и иностранных валют» заменить словами «(за исключением облигаций) и/или драгоценных металлов».

37.2. После слов «ценными бумагами» дополнить словами «/драгоценными металлами».

38. В пункте 4.1.14.2:

38.1. Слова «и иностранных валют» заменить словами «(за исключением облигаций) и/или драгоценных металлов».

38.2. После слов «ценными бумагами» дополнить словами «/драгоценными металлами».

39. Пункт 4.1.16 после слов «ценных бумаг» дополнить словами «/драгоценных металлов».

40. Пункт 4.3.7 после слов «ценной бумаге» дополнить словами «, драгоценному металлу».

41. Абзац второй пункта 4.3.8 после слов «ценным бумагам» дополнить словами «/драгоценным металлам».

42. Пункт 4.5.1 изложить в следующей редакции:

«4.5.1. Присоединяясь к Регламенту, Клиент настоящим поручает Банку в случае наличия Необеспеченной денежной позиции и (или) Необеспеченной позиции по драгоценному металлу совершать Специальные сделки СВОП на условиях и в порядке, предусмотренных настоящим разделом Регламента.»

43. В пункте 4.5.2 слова «по иностранным валютам» заменить словами «по драгоценному металлу».

44. Пункт 4.5.3 после слов «Необеспеченной денежной позиции» дополнить словами «по рублям Российской Федерации».

45. Пункт 4.5.4 изложить в следующей редакции:

«4.5.4. При наличии Необеспеченной позиции по иностранной валюте(или) Необеспеченной позиции по драгоценному металлу Клиент по первой части Специальной сделки СВОП покупает иностранную валюту/драгоценный металл и продает тоже количество иностранной валюты/драгоценного металла по второй части Специальной сделки СВОП. Предметом Специальных сделок СВОП являются иностранные валюты/драгоценные металлы, по которым у Клиента имеется Необеспеченная позиция по иностранным валютам и (или) Необеспеченная позиция по драгоценному металлу. Количество иностранной валюты/драгоценного металла в Специальной сделке СВОП соответствует величине Необеспеченной позиции по иностранной валюте и (или) Необеспеченной позиции по драгоценному металлу.»

46. Пункт 4.5.5 после слов «иностранной валюты» дополнить словами «/драгоценного металла».

47. В пункте 4.5.8:

47.1. Абзац третий после слов «в рублях» дополнить словами «Российской Федерации».

47.2. В абзаце четвертом пункта 4.5.8 слово «РЕПО» заменить словом «СВОП», после слов «иностранной валюте» дополнить словами «/драгоценному металлу».

48. В пункте 4.6.3 слова «денежная позиция» заменить словами «позиция по денежным средствам».

49. Пункты 4.6.4-4.6.6 изложить в следующей редакции:

«4.6.4. В случаях, предусмотренных п. 4.6.3 Регламента, Клиент поручает Банку в период с 15 час. 00 мин. и до 16 час. 00 мин. по московскому времени соответствующего Торгового дня совершить за счет Клиента сделки по продаже любых ценных бумаг/иностранных валют/драгоценных металлов с Плановой позиции по денежным средствам/ценным бумагам /драгоценным металлам Клиента (в том числе, при необходимости, и ценных бумаг, ранее зачисленных на Счет депо Клиента) на необходимую сумму таким образом, чтобы денежные средства от продажи могли быть зачислены на Плановую позицию по денежным средствам и использованы для Закрытия Необеспеченной позиции по денежным средствам.

4.6.5. Если у Клиента есть Необеспеченные позиции по денежным средствам/ценным бумагам /драгоценным металлам, которые не могут быть исполнены за счет Плановой позиции по денежным средствам/ценным бумагам/драгоценным металлам, и не позднее 13 час. 00 мин. по московскому времени было размещено на сайте Банка <http://www.rshb.ru> и информационное уведомление об отказе заключения Специальных сделок РЕПО/СВОП, за счет исполнения первой части которых необходимые ценные бумаги/иностранная валюта/драгоценный металл могли бы быть зачислены Клиенту на Плановую позицию по денежным средствам/ценным бумагам /драгоценным металлам, то такое информационное сообщение одновременно является требованием Банка к Клиенту о Закрытии указанных Необеспеченных позиций по денежным средствам/ценным бумагам /драгоценным металлам (Маржин-колл) до 15 час. 00 мин. по московскому времени соответствующего Торгового дня.

4.6.6. В случаях, предусмотренных п. 4.6.5 Регламента, Клиент поручает Банку в период с 15 час. 00 мин. и до 16 час. 00 мин. по московскому времени соответствующего рабочего дня совершить за счет Клиента сделки по покупке необходимого количества ценных бумаг/иностранной валюты/драгоценных металлов таким образом, чтобы приобретенные ценные бумаги/иностранная валюта/драгоценные металлы могли быть зачислены на Плановую позицию по денежным средствам/ценным бумагам/драгоценным

металлам и использованы для Закрытия Необеспеченных позиций по денежным средствам/ценным бумагам /драгоценным металлам, а в случае нехватки денежных средств Клиента для совершения таких сделок покупки - предварительно продать любые ценные бумаги/иностранную валюту/драгоценные металлы с Плановой позиции по денежным средствам/ценным бумагам /драгоценным металлам.».

50. Пункт 5.9 после слов «ценных бумаг» дополнить словами «/драгоценных металлов».

51. В пункте 6.1.2:

51.1. После слов «ценными бумагами» дополнить словами «, драгоценными металлами».

51.2. После слов «ценных бумаг» дополнить словами «/драгоценных металлов».

52. Пункт 6.1.3 после слов «ценных бумаг» дополнить словами «/драгоценных металлов».

53. В пункте 6.1.5:

53.1. После слов «ценными бумагами» дополнить словами «, драгоценными металлами»;

53.2. После слов «ценных бумаг» дополнить словами «, драгоценных металлов».

54. Пункт 7.1.18 дополнить словами «и драгоценными металлами».

55. Пункты 7.3.9-7.3.13 считать соответственно пунктами 7.3.10-7.3.14.

56. Дополнить пунктом 7.3.9 следующего содержания:

«7.3.9. В случае наличия на Брокерском счете/Едином брокерском счете Клиента драгоценных металлов, Клиент не позднее 7 (Семи) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения Соглашения обязан предоставить в Банк Поручение на продажу всех драгоценных металлов с Брокерского счета/Единого брокерского счета.

Если в указанный в настоящем пункте срок от Клиента не поступило Поручение на продажу драгоценных металлов с Брокерского счета/Единого брокерского счета, Клиент поручает Банку совершить от имени и за счет Клиента сделки по продаже на Организованных торгах принадлежащих Клиенту драгоценных металлов. Цена продажи драгоценного металла устанавливается равной цене последней сделки купли-продажи данного драгоценного металла, определяемой Организатором торговли на дату заключения сделки продажи драгоценного металла.

Сделки, заключенные на основании данного Поручения, считаются заключенными на лучших, доступных Банку условиях.».

57. Пункт 7.7 изложить в следующей редакции:

«7.7. Рассмотрение Обращений Клиентов

7.1. Обращение Клиента, связанное с осуществлением Банком брокерского обслуживания и услуг по инвестиционному консультированию, может быть доставлено в Банк по почте, курьером либо нарочно (лично Клиентом-физическим лицом или Уполномоченным представителем Клиента), а также может быть направлено в электронном виде на адрес invest@rshb.ru.

7.2. Обращение Клиента подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. Банк уведомляет Клиента о регистрации Обращения не позднее дня регистрации Обращения путем направления уведомления о регистрации обращения на адрес электронной почты Клиента, указанный Клиентом в Заявлении.

В случае, если Клиент при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, уведомление о регистрации Обращения направляется способом, указанным в Обращении.

7.3. Обращение подлежит рассмотрению в срок не превышающий 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации, если иной срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях

объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Банк вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. Банк не позднее даты наступления срока направления ответа уведомляет Клиента о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему уведомление способом, предусмотренным п.7.2 настоящего Регламента.

7.4. Ответ на Обращение, содержащий информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, направляется клиенту в сроки, указанные в п.7.3 настоящего Регламента.

В случае, если Клиент при направлении Обращения указал способ направления ответа, ответ на Обращение направляется способом, указанным в Обращении.

7.5. Банк вправе оставить Обращение без рассмотрения по существу в следующих случаях:

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

Банк в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения направляет Клиенту способом, указанным в п.7.2 настоящего Регламента, уведомление о решении оставить Обращение без рассмотрения с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

7.6. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Клиенту неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Клиентом по данному вопросу. Об этом решении Клиент уведомляется в порядке, предусмотренном п.7.2 настоящего Регламента.».

58. Дополнить разделом 8 следующего содержания:

«8. Претензионный порядок урегулирования споров

8.1. Стороны обязуются соблюдать претензионный порядок урегулирования споров и разногласий, возникающих в ходе взаимодействия Сторон в рамках Соглашения/договора об инвестиционном консультировании.

8.2. Досудебные претензии, предъявляются в письменном виде и считаются полученными с момента ее доставки в Банк по почте, курьером либо нарочно (лично Клиентом-физическим лицом или Уполномоченным представителем Клиента).

8.3. Претензия подлежит рассмотрению в срок, установленный в пункте 7.3. Регламента.

8.4. Ответ на претензию оформляется в письменной форме, подписывается руководителем или уполномоченным лицом Банка и направляется Клиенту по адресу, указанному в Анкете Клиента. В ответе на претензию указываются:

- при полном или частичном удовлетворении претензии - способ удовлетворения претензии и срок, который не может быть более 10 (Десяти) календарных дней;
- при полном или частичном отказе - основания отказа со ссылкой на нормативные акты и соответствующие пункты Регламента, заключенных договоров (соглашений) и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень прилагаемых к ответу документов и других доказательств.

8.5. В случае возникновения спорных претензионных ситуаций в зависимости от существа спора Банк вправе приостановить полностью или частично осуществление операций по Счетам Клиента до достижения Сторонами соглашения, либо разрешения

данных спорных ситуаций в установленном порядке.

8.6. В случае если Клиент является юридическим лицом, все споры и разногласия, возникающие в ходе взаимодействия Сторон в рамках Регламента (а также дополнительных соглашений к нему) и неурегулированные в претензионном порядке, подлежат разрешению в арбитражном суде по Месту обслуживания Клиента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.7. В случае если Клиент является физическим лицом, то все споры и разногласия, возникающие в ходе взаимодействия Сторон в рамках Регламента и неурегулированные в претензионном порядке, подлежат разрешению в суде общей юрисдикции в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.9. Если это предусмотрено Правилами организованных торгов в отношении какого-либо конкретного предмета спора, то такой спор с Клиентом должен быть передан на рассмотрение в третейский суд для разрешения в соответствии с регламентом этого третейского суда.»

59. Приложения 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 к Регламенту после слов «Валютный рынок» дополнить словами «и рынок драгоценных металлов».

60. В приложении 2.4 к Регламенту в строке 3 пункта 4 опцию «Нет» исключить.

61. В Приложении 17 к Регламенту:

61.1. Пункт 2.1 после слов «денежных средств» дополнить словами «, драгоценных металлов».

61.2. Пункт 4.2 после слов «7.3 Регламента» дополнить словами «, включая продажу принадлежащих Клиенту драгоценных металлов на основании Поручения, поданного Клиентом в соответствии с п. 7.3.9 Регламента.»

62. Дополнить Регламент Приложением 5.3 в следующей редакции.

Приложение 5.3
к Регламенту оказания брокерских услуг
и услуг по инвестиционному консультированию
АО «Россельхозбанк» № 15-Р
(приказ АО «Россельхозбанк» от 28.05.2019 № 708-ОД)

**Поручение Клиента
на совершение сделок с драгоценным металлом
или на отмену поручения**

Дата составления: «__» _____ 20__ г.

Наименование и/или уникальный код Клиента: _____

Соглашение об оказании брокерских услуг АО «Россельхозбанк» № ____
от «__» _____ 20__ г.

Вид драгоценного металла	Вид сделки (покупка, продажа)	Количество драгоценного металла (грамм)	Цена за единицу драгоценного металла (однозначные условия ее определения)	Срок действия поручения	Иная информация

Подпись Клиента _____

М.П.
(для юридического лица)

Идентификация Клиента проведена, подпись подтверждаю.

Уполномоченный работник Банка _____

_____ (подпись) (расшифровка подписи) (дата) (код и наименование
регионального филиала Банка)

Для служебных отметок Банка

Дата приема поручения «__» _____ 20__ г. Время __ час. __ мин.

Работник Банка _____
(подпись) (расшифровка подписи)

63. Внести соответствующие изменения в раздел «Содержание».