УТВЕРЖДЕНО

Правлением

ООО «Первый Клиентский Банк»

(Протокол № 40 от «20» июня 2024 г.)

**Изменения № 8, вносимые в Регламент оказания услуг на финансовых рынках "Первый Клиентский Банк" (Общество с ограниченной ответственностью) (далее по тексту - Регламент)**

**1. Раздел 42 Предъявление претензий и разрешение споров Части VIII. Прочие условия Регламента изложить в следующей редакции:**

## «42. Предъявление претензий и разрешение споров.

42.1. Все споры и разногласия между Банком и Клиентом по поводу обращений Клиента относительно предоставления Банком услуг на рынке ценных бумаг и совершения иных действий, предусмотренных настоящим Регламентом, решаются путем переговоров, а при не достижении согласия передаются на разрешение суда в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации с обязательным соблюдением досудебного претензионного порядка разрешения споров.

42.2. Ответ на обращение по существу не дается Банком в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя, за исключением случаев, когда заявитель является (являлся) Клиентом Банка - физическим лицом и ему Банком был присвоен идентификационный код, на который заявитель ссылается в обращении (при наличии в обращении подписи обратившегося лица);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитной организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитной организации, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

42.3. Обращения, не подлежащие рассмотрению Банком, за исключением указанных в пункте 42.2. в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом заявителей с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу

42.4. Все обращения должны предоставляться Клиентом в Банк. В обращении указывается: требования заявителя; сумма требования и обоснованный ее расчет, если обращение подлежит денежной оценке; обстоятельства на которых основываются требования и доказательства подтверждающие их; перечень прилагаемых к обращению документов и иных доказательств, заверенные заявителем; иные сведения необходимые для урегулирования спора.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в Банк является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

42.5. Обращение Клиента отправляется заказным или ценным письмом, а также путем направления на официальный адрес электронной почты Банка, с обеспечением фиксирования его отправления (включая использование средств факсимильной связи), либо вручается под расписку. Обращения рассматриваются в срок не позднее пятнадцати календарных дней со дня регистрации, а в случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Банк уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

42.6. Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение содержит вопрос, на который заявителю ранее давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. Одновременно Клиенту направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ответ.

42.7. Банк вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у Клиента.

42.8. Совершая Акцепт настоящего Регламента, Клиент соглашается с тем, что в случае возникновения спора в качестве доказательства принимается текст заверенной Банком копии с оригинала настоящего Регламента и Приложений к нему, который прошит, пронумерован и скреплен печатью. То же самое касается всех изменений к настоящему Регламенту.

42.9. Банк оставляет за собой право в случае возникновения спорных претензионных ситуаций в зависимости от существа спора заблокировать полностью или частично операции по счетам Клиента до разрешения данных спорных ситуаций, либо до достижения Сторонами промежуточного соглашения.

42.10. Рассмотрение споров в судебном порядке между Сторонами осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, исходя из подсудности, указанной в Заявлении.

42.11. Стороны вправе изменить подсудность, заключив Дополнительное соглашение к Генеральному соглашению, если рассмотрение спора в судебном порядке будет затрагивать интересы третьих лиц, определивших иную подсудность для споров со своим участием, в иных случаях по соглашению Сторон.

42.12. В случае, если по условиям сделки, заключенной Банком с контрагентом с целью исполнения Поручения Клиента, рассмотрение споров передается в третейский суд, спор Клиента с Банком по такой Сделке также может быть передан на рассмотрение третейского суда, если Стороны заключат соответствующее Дополнительное соглашение к Генеральному соглашению об изменении подсудности.»

**2. Настоящие Изменения вступают в силу с «01» июля 2024 года.**