

## Порядок урегулирования споров

Порядок урегулирования споров определен в [«Регламенте оказания услуг на финансовых рынках КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» \(АО\)» \(далее Регламент\)](#)

Все споры и разногласия по поводу предоставления Банком услуг на рынке ценных бумаг и совершения иных действий, предусмотренных Регламентом, решаются путем переговоров. В случае невозможности урегулирования разногласий путем переговоров Клиент вправе направить Банку претензию.

Претензия заявляется в письменной форме и должна быть подписана Клиентом/уполномоченным лицом. Претензия должна содержать: изложение требований заявителя; указание суммы претензии и ее расчет (если претензия подлежит денежной оценке); изложение обстоятельств, на которых основываются требования заявителя, и доказательства, подтверждающие их, со ссылкой на соответствующее законодательство и условия Регламента; перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств, иные сведения, необходимые для урегулирования спора. Претензия не подлежит рассмотрению, если в ней отсутствуют ссылки на конкретные положения, пункты Регламента, нормы (абзацы, пункты, части статей, статьи) нормативных правовых актов.

Претензия рассматривается в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня ее получения. Если к претензии не приложены документы, необходимые для ее рассмотрения, они запрашиваются у заявителя претензии. При этом указывается срок, необходимый для их предоставления. В случае неполучения затребованных документов к указанному сроку, претензия рассматривается на основании имеющихся документов.

Ответ на претензию представляется стороне, заявившей претензию, в письменной форме и подписывается уполномоченным лицом стороны, отвечающей на претензию. Ответ на претензию направляется по почте, либо вручается лично под роспись Стороне (её уполномоченному лицу), заявившей претензию.

В случае возникновения спорных вопросов Стороны решают их путем переговоров.

При рассмотрении спорных вопросов, связанных с исполнением настоящего Регламента, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

При несогласии Клиента, а также при невозможности устранить спорные вопросы указанными способами, их разрешение производится в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.