

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АВТОТОРГБАНК»**

**УТВЕРЖДЕНО**

**Решением                      Председателя  
Правления ООО «АТБ» Банк**

**Приказ № 329 от «24» августа  
2022г.**

**Положение  
о рассмотрении обращений, поступающих в ООО  
«АТБ» Банк в связи с осуществлением  
профессиональной деятельности на рынке  
ценных бумаг**

**Москва,  
2022г.**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение определяет процедуру принятия и рассмотрения обращений клиентов (депонентов)/Заявителей при осуществлении ООО «АТБ» Банк (далее – Банк) деятельности на рынке ценных бумаг, включая депозитарную деятельность

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «О рынке ценных бумаг» от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ, Указанием Банка России от 28 декабря 2020 г. №5683-У «О требованиях к системе внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг» и с учетом Базовых стандартов<sup>1</sup> и Положения Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА) «О порядке предоставления информации членами СРО НФА»<sup>2</sup> (далее – Положение НФА).

1.3. В целях настоящего Положения используются следующие термины и определения:

**Заявитель** – юридическое лицо (автор обращения), физическое лицо, не являющийся Клиентом Банка.

**Клиент (депонент)** – юридическое/физическое лицо, пользующееся депозитарными услугами Банка на основании депозитарного договора, заключенного в рамках осуществления Банком депозитарной деятельности, либо использующее иные оказываемые Банком услуги на основании договора, заключенного в рамках осуществления Банком иной профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

**Контролер** – работник Отдела контроля профессионального участника рынка ценных бумаг, на которого возложены функции осуществления внутреннего контроля за профессиональной деятельностью Банка на рынке ценных бумаг.

**Обращение** – направленные Клиентом в Банк письменные благодарности, жалобы, заявления, запросы, претензии и предложения:

- **жалоба** – требование Клиента к Банку об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц.

- **заявление** – обращение в Банк о содействии в реализации прав и обязанностей Клиента, основанного на нормах действующего законодательства и/или условиях заключенного с Банком договора;

- **претензия** – обращение Клиента об урегулировании проблем, связанных с денежными расчетами, или о возмещении ему причиненного материального ущерба, в связи с действиями (бездействием) Банка.

Обращения, направленные Клиентами в Банк в форме письменной благодарности или содержащие рекомендации по совершенствованию банковских продуктов, услуг и улучшению качества обслуживания, в настоящем Положении не рассматриваются.

Порядок рассмотрения Банком обращений Клиентов в форме запросов о предоставлении какой-либо отчетной информации, связанной с исполнением условий заключенного с Банком договора, определяется соответствующим договором.

**Представитель** - лицо, действующее от имени и по поручению Клиента в силу полномочий, основанных на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

---

<sup>1</sup> Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров утвержден Банком России 07 июля 2022 г.

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев утвержден Банком России 24 февраля 2022 г.

<sup>2</sup> утвержден приказом Президента СРО НФА от 27 декабря 2019 года №133

1.4. Настоящее Положение разработано в целях:

- управления качеством обслуживания Клиентов и контроля репутационных рисков Банка;
- всестороннего анализа мнений и предпочтений Клиентов о предлагаемых продуктах и услугах;
- обеспечения предоставления Клиентам банковских услуг высокого качества в соответствии с их ожиданиями, сформированными на основе общебанковских принципов и международных стандартов качества;
- обеспечения соблюдения законных прав и интересов Клиентов и увеличения доли жалоб и претензий Клиентов, урегулированных во внесудебном порядке.

1.5. Настоящее Положение распространяется на любые Обращения Клиентов (депонентов) /Заявителей, направленные в адрес Банка в связи с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, за исключением обращений, поступивших в Банк в устном виде.

Устные Обращения принимаются Банком во внимание, но не фиксируются, и ответы на них не предоставляются.

1.6. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений, поступивших от Клиентов (депонентов)/Заявителей, и дает ответ по существу поставленных в Обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.3 настоящего Положения.

1.7. Лицом, уполномоченным на рассмотрение поступающих Обращений является Контролер.

1.8. Хранение полученных Обращений Клиентов/Заявителей осуществляется Банком в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации (не менее трех лет – для Обращений в форме жалоб и претензий Клиентов/Заявителей).

1.9. Вся информация, полученная Банком в связи с рассмотрением Обращений Клиентов / Заявителей, в том числе в виде ответов на запросы в органы государственной власти, местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения Обращения, признается конфиденциальной информацией.

1.10. Установленные в настоящем Положении правила приема и рассмотрения Обращений Клиентов / Заявителей доводятся Банком до сведения Клиентов / Заявителей (приложение № 1 к настоящему Положению) путем их размещения на официальном Web-сайте Банка по адресу: <http://www.avtotorgbank.ru/>.

## **2. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ В БАНК.**

2.1. Клиент / Заявитель может предъявить в Банк соответствующее Обращение: в письменной форме путем передачи в Банк лично или направления Обращения посредством почтовой / курьерской связи по месту нахождения Банка;

2.2. Направляемое в Банк Обращение должно содержать следующую обязательную информацию о юридическом лице/физическом лице:

- наименование и ОГРН юридического лица, ФИО физического лица;
- суть обращения (указание на существо претензии, жалобы, запроса или предложения);
- сведения, указание которых является обязательным в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации;
- дату обращения;
- подпись Представителя Клиента;
- адрес для ответа (для Заявителей).

2.3. Для подтверждения правомерности направляемого в Банк Обращения Клиент или Представитель Клиента может одновременно с подачей Обращения представить документы (копии документов), подтверждающие предъявленные Клиентом требования.

Если к Обращению Клиента или Представителя Клиента не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы могут быть запрошены Банком у Клиента с указанием срока предоставления.

2.4. Прием Обращений производится в течение времени работы офиса Банка<sup>3</sup>. Работник, принявший письменное Обращение, ставит на Обращении подпись и дату принятия Обращения, а также проставляет свои инициалы.

В случае если Клиент просит дать подтверждающий принятие Обращения документ, работник снимает с него копию. Копия Обращения с отметкой Банка о принятии передается Клиенту.

2.5. Все Обращения, поступившие в Банк, подлежат обязательной регистрации в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в Банке.

После регистрации Обращение незамедлительно передается в Депозитарный отдел/Отдел сопровождения операций Казначейства и операций с ценными бумагами для осуществления обратной связи с Клиентом/депонентом для оповещения в получении Обращения.

Оповещение Клиента(депонента) о получении Банком его Обращения (в случае если получено по почте) осуществляется тем же способом, которым было направлено Обращение.

2.5.1. После регистрации Обращения и оповещения Клиента о его получении Банком, документ также передается для рассмотрения Контролеру.

2.6. Контролер ведет Журнал учета<sup>4</sup> поступивших в Банк Обращений, в котором в отношении каждого поступившего Обращения документально фиксируется следующая информация:

- дата регистрации и входящий номер Обращения;
- наименование юридического лица, ФИО физического лица, направившего Обращение;
- тематика Обращения;
- дата регистрации и исходящий номер ответа на Обращение.

### **3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ.**

3.1. Контролер обязан принять решение по полученному Банком Обращению в форме жалобы и направить ответ на поступившую жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения.

Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Банком.

Если жалоба удовлетворена, то Клиенту/Заявителю направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по жалобе и какие действия должен предпринять Клиент/Заявитель (если они необходимы).

Если жалоба не удовлетворена, то Клиенту/Заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

Контролер обязан принять решение по иному поступившему Обращению в течение 30 календарных дней со дня его получения Банком. Вышеуказанные сроки рассмотрения Обращений могут быть продлены Банком в случае необходимости проведения

<sup>3</sup> Режим работы указан на официальном сайте Банка

<sup>4</sup> Указанный журнал ведется Контролером в электронном виде и хранится на сетевом ресурсе.

дополнительных проверок и/или получения дополнительных документов и/или сведений, о чем Банк уведомляет Клиента/Заявителя согласно пункту 3.4 настоящего Положения.

3.2. Обращения, не подлежащие рассмотрению Банком как профессиональным участником, в течение 15 дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом Клиента/Заявителя.

3.3. При поступлении Обращения Банк вправе:

3.3.1. Отказать в рассмотрении Обращения по существу в следующих случаях

1) В Обращении не содержится обязательная информация, указанная в пункте 2.2 настоящего Положения.

Обращения, не содержащие сведений по идентификации, указанных в пункте 2.2 настоящего Положения (в том числе, если идентификационные данные указаны неразборчиво, или содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение), признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда Обращение направлено лицом, которое является (являлся) Клиентом Банка и ему был присвоен идентификационный код, на который заявитель ссылается в Обращении (при наличии в обращении подписи обратившегося лица).

2) Текст письменного Обращения не поддается прочтению.

3) В Обращении содержится вопрос, на который Клиенту/Заявителю ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо Обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Банка.

В этом случае Клиенту/Заявителю направляется извещение об оставлении Обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

3.3.2. Не отвечать на Обращение, текст которого содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Банка, а также членов их семей.

3.4. По результатам рассмотрения поступившего Обращения Контролером принимается одно из следующих решений:

– об отказе Банка от рассмотрения Обращения в случаях, указанных в пункте 3.3 настоящего Положения;

– об исполнении Обращения;

– об отказе в исполнении Обращения. Решение об отказе в исполнении Обращения должно содержать обоснованный ответ на каждый изложенный Клиентом довод (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, внутренних документов Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса).

3.5. Ответ на Обращение подписывается руководителем Банка или Контролером и направляется Клиенту/Заявителю тем же способом, которым было направлено Обращение, или иным способом, указанным в договоре об обслуживании Клиента на рынке ценных бумаг (депозитарным договор либо договор на брокерское обслуживание).

3.6. По результатам проведенных проверок по поступившим Обращениям Клиентов/Заявителей (жалобам и претензиям) Банк осуществляет устранение выявленных нарушений и их последствий путем принятия соответствующих решений органами управления Банка, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа Обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости существа Обращения с нормами законодательства Российской Федерации, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего Обращения).

#### **4. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ В СРО НФА ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ.**

4.1. В целях выполнения требований Базовых стандартов Контролер ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, обязан направлять в СРО НФА систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших в Банк за отчетный квартал Обращений Клиентов/Заявителей (по брокерской деятельности и отдельно по депозитарной деятельности), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Обращений. Форматы и состав информации, которые Банк обязан предоставлять СРО НФА, определяются в Положении НФА (приложения 1 и 2) (*далее – Отчетная информация*).

4.2. Отчетная информация направляется с адреса официальной электронной почты Банка, информация о котором содержится в реестре членов СРО НФА, на адрес официальной электронной почты СРО НФА [info@nfa.ru](mailto:info@nfa.ru) в формате EXCEL с сопроводительным письмом, подписанным уполномоченным работником Банка, в формате PDF.

4.3. В случае отсутствия Обращений Банком предоставляется «нулевая» отчетность в сроки, определенные в пункте 4.1 настоящего Положения.

**ПРАВИЛА  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ,  
ПОСТУПАЮЩИХ В ООО «АТБ» БАНК  
В СВЯЗИ С ОСУЩЕСТВЛЕНИЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
НА РЫНКЕ ЦЕННЫХ БУМАГ<sup>5</sup>**

1. Настоящие Правила определяют процедуру принятия и рассмотрения обращений клиентов (депонентов) при осуществлении ООО «АТБ» банк (далее – Банк) профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, включая депозитарную деятельность.

2. В целях настоящих Правил используются следующие термины и определения:

**Заявитель** – юридическое лицо (автор обращения), физическое лицо, не являющийся Клиентом Банка.

**Клиент (депонент)** – юридическое лицо/физическое лицо, пользующееся депозитарными услугами Банка на основании депозитарного договора, заключенного в рамках осуществления Банком депозитарной деятельности, либо использующее иные оказываемые Банком услуги на основании договора, заключенного в рамках осуществления Банком иной профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

**Контролер** – работник Отдела контроля профессионального участника рынка ценных бумаг, на которого возложены функции осуществления внутреннего контроля за профессиональной деятельностью Банка на рынке ценных бумаг.

**Обращение** – направленные Клиентом в Банк письменные благодарности, жалобы, заявления, запросы, претензии и предложения:

- **жалоба** – требование Клиента к Банку об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц.
- **заявление** – обращение в Банк о содействии в реализации прав и обязанностей Клиента, основанного на нормах действующего законодательства и/или условиях заключенного с Банком договора;
- **претензия** – обращение Клиента об урегулировании проблем, связанных с денежными расчетами, или о возмещении ему причиненного материального ущерба, в связи с действиями (бездействием) Банка.

**Представитель** - лицо, действующее от имени и по поручению Клиента в силу полномочий, основанных на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

3. Клиент / Заявитель может предъявить в Банк соответствующее Обращение в письменной форме путем передачи в Банк лично или направления Обращения посредством почтовой / курьерской связи по месту нахождения Банка;

3.1. Направляемое в Банк Обращение должно содержать следующую обязательную информацию о юридическом лице/физическом лице:

- наименование и ОГРН юридического лица/ФИО физического лица;
- суть обращения (указание на существо претензии, жалобы, запроса или предложения);
- сведения, указание которых является обязательным в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации;
- дату обращения;

– подпись Представителя Клиента (в тех случаях, когда обращение передается в Банк на бумажном носителе)

– адрес для ответа (для Заявителей).

3.2. Для подтверждения правомерности направляемого в Банк Обращения Клиент или представитель Клиента может одновременно с подачей Обращения представить документы (копии документов), подтверждающие предъявленные Клиентом требования.

Если к Обращению Клиента или представителя Клиента не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы могут быть запрошены Банком у Клиента с указанием срока предоставления.

3.3. Прием Обращений производится в течение времени работы офиса Банка<sup>6</sup>.

4. Банк принимает решение по полученному Обращению в форме жалобы с направлением ответа на поступившую жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения.

Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Банком. Если жалоба удовлетворена, то Клиенту/Заявителю направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по жалобе и какие действия должен предпринять Клиент/Заявитель (если они необходимы).

Если жалоба не удовлетворена, то Клиенту/Заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

По иным поступившим Обращениям решение принимается в течение 30 календарных дней со дня его получения Банком.

Вышеуказанные сроки рассмотрения Обращений могут быть продлены Банком в случае необходимости проведения дополнительных проверок и/или получения дополнительных документов и/или сведений, о чем Банк уведомляет Клиента/Заявителя согласно пункту 5 настоящих Правил.

Обращения, не подлежащие рассмотрению Банком как профессиональным участником, в течение 15 дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом Клиента/Заявителя.

5. При поступлении Обращения Банк вправе:

5.1. Отказать в рассмотрении Обращения по существу в следующих случаях:

1) В Обращении не содержится обязательная информация, указанная в пункте 3 настоящих Правил.

Обращения, не содержащие сведений по идентификации, указанных в пункте 3 настоящих Правил (в том числе, если идентификационные данные указаны неразборчиво, или содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение), признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда Обращение направлено лицом, которое является (являлся) Клиентом Банка и ему был присвоен идентификационный код, на который заявитель ссылается в Обращении (при наличии в обращении подписи обратившегося лица).

2) Текст письменного Обращения не поддается прочтению.

3) В Обращении содержится вопрос, на который Клиенту/Заявителю ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо Обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Банка.

В этом случае Клиенту/Заявителю направляется извещение об оставлении Обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

5.2. Не отвечать на Обращение, текст которого содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Банка, а также членов их семей.

---

<sup>6</sup> Режим работы указан на официальном сайте Банка



6. По результатам рассмотрения поступившего Обращения Банком принимается одно из следующих решений:

– об отказе Банка от рассмотрения Обращения в случаях, указанных в пункте 5 настоящего Порядка;

– об исполнении Обращения;

– об отказе в исполнении Обращения.

Ответ на Обращение подписывается руководителем Банка или Контролером Банка и направляется Клиенту/Заявителю тем же способом, которым было направлено Обращение, или иным способом, указанным в договоре об обслуживании Клиента на рынке ценных бумаг (Депозитарный договор /Договор на брокерское обслуживание).

Приложение 2

**Журнал учета поступивших Обращений ООО «АТБ» Банк**

за период с \_\_. \_\_.20\_\_ г. по \_\_. \_\_.20\_\_ г.

| № п/п | Дата поступления и регистрации Обращения | ФИО/Наименование Клиента | Тематика Обращения | Дата регистрации ответа | Исходящий номер и дата отправки ответа Клиенту |
|-------|--|--------------------------|--------------------|-------------------------|--|
| 1     | 2  | 3                        | 4                  | 5                       | 6  |
|       |  |                          |                    |                         |  |
|       |  |                          |                    |                         |  |
|       |  |                          |                    |                         |  |

