

Приложение 1

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В ООО «АТБ» БАНК В СВЯЗИ С ОСУЩЕСТВЛЕНИЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА РЫНКЕ ЦЕННЫХ БУМАГ¹

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)

¹ Утверждены Приказом Председателя Правления №329 от 24 августа 2022 г.

– 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 Банка².

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.

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

² Режим работы указан на официальном сайте Банка

– 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).

