



УТВЕРЖДЕНО
Председателем Правления
АО Банк «Развитие-Столица»
Приказ № 280604/орг от 28.06.2024г.
(действие с 01.07.2024)

**Положение о порядке рассмотрения Банком обращений получателей
финансовых услуг, связанных с осуществлением профессиональной
деятельности на рынке ценных бумаг**

1. Законодательные и нормативные документы

При организации порядка рассмотрения Обращений Банк руководствуется следующими документами:

- Федеральный закон от 22.04.1996 г. №39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»,
- Федеральный закон от 04.08.2023г. № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации»,
- Федеральный закон от 04.06.2018г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»,
- «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев» (НАУФОР, применяется с 01.03.2022г.),
- «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров» (НАУФОР, применяется с 01.03.2023г.).

2. Термины и определения

АО Банк «Развитие-Столица» - (далее – Банк), являющийся профессиональным участником рынка ценных бумаг,

Рынок ценных бумаг – (далее – РЦБ) – отношения, связанные с выпуском и обращением ценных бумаг,

Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР) (далее – СРО) – организация, осуществляющая саморегулирование в отношении деятельности лиц, осуществляющих свою деятельность на фондовом рынке, участником которой является Банк;

Заявитель – юридическое или физическое лицо, которому Банк оказывает услуги в рамках осуществления им профессиональной деятельности на РЦБ;

Контролер профессионального участника РЦБ (далее - Контролер) – работник Банка, на которого возложены обязанности по осуществлению внутреннего контроля в рамках осуществления им профессиональной деятельности на РЦБ;

Профессиональная деятельность на РЦБ – (далее- ПУРЦБ) осуществление Банком брокерской и депозитарной деятельности на рынке ценных бумаг;

Обращения по брокерской деятельности:

- **Жалоба** - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных брокером;

- **Обращение** - направленная получателем финансовых услуг брокеру просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой;

обращение (жалоба) - направленная Получателем финансовых услуг депозитарию просьба о восстановлении или защите прав или интересов Получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении депозитарием требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов депозитария, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

Обращение по депозитарной деятельности - нарушение Банком прав, свобод и законных интересов Заявителя либо прав, свобод и законных интересов других лиц, связанное с осуществлением Банком профессиональной деятельности на РЦБ.

3. Общие положения

3.1. В целях настоящего Положения рассматриваются отношения Банка с ее клиентами, обслуживаемыми Банком по договорам на брокерское обслуживание и по депозитарным договорам, а также иными лицами, ранее являвшимися клиентами Банк в этом направлении деятельности, или лицами, намеренными заключить договор на брокерское обслуживание / депозитарный договор, обратившимися в Банк.

3.2. Основной целью рассмотрения Обращений Заявителей является:

- устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения в Банк,
- предоставление им требуемой информации, предоставление которой предусмотрено законодательством РФ, Банком России, документами СРО, Условиями осуществления депозитарной деятельности (Клиентский регламент), Договором на брокерское обслуживание, депозитарным договором, иными внутренними документами Банка.

3.3. Банк обеспечивает прием Обращений (рекомендуемая Форма Обращения изложена в Приложении 1 к настоящему Положению), направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в месте обслуживания потребителей услуг профессионального участника рынка ценных бумаг (далее – ПУРЦБ) по адресу местонахождения Банка: 105064, г. Москва, Нижний Сусальный пер., д. 5, стр. 15, а также направленных на адрес электронной почты Банка petition@dcapital.ru.

3.4. Наличие подписи Заявителя в Обращении не требуется.

3.5. Клиенты Банка и иные лица, указанные в п.3.1 вправе обратиться в Банк в устной форме по вопросам деятельности на РЦБ. В случае Обращения Заявителя с Обращением в устной форме, который подпадает под признаки официальной жалобы или требует предоставления соответствующей информации, сотрудники Банка обязаны проинформировать об этом Заявителя и предложить ему оформить Обращение в письменном виде.

3.6. Устный ответ сотрудника Банка не является официальным ответом от имени Банка и не может рассматриваться Заявителем в качестве достаточного доказательства при разрешении споров в суде.

4. Порядок приема Обращений

4.1. Сотрудники Банка, осуществляющие прием и регистрацию корреспонденции Банка на бумажном носителе, в этот же день направляют Обращения, касающиеся деятельности ПУРЦБ, Контролеру, который обязан осуществить его регистрацию в «Книге регистрации принятых обращений ПУРЦБ».

4.2. В случае получения Банком Обращения в электронном виде после 16-00ч. рабочего дня Банка регистрация осуществляется на следующий рабочий день.

5. Процедура рассмотрения Обращений

5.1. Приём Обращений Заявителей, доставленных нарочным на бумажном носителе, осуществляется в рабочее время Банка.

5.2. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Банк обязан уведомить Заявителя о регистрации Обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения.

5.3. Поступившие Обращения подлежат рассмотрению Контролером.

5.4. Под процедурой рассмотрения Обращений понимаются следующие действия:

- рассмотрение Обращения,
- составление ответа на Обращение в письменной форме;
- передача Заявителю ответа на Обращение.

5.5. Контролер имеет право задействовать Сотрудников структурных подразделений Банка при рассмотрении Обращений в пределах своей компетенции, которые обязаны:

- всесторонне, объективно и своевременно рассматривать данные Обращения;
- передавать Контролеру результаты рассмотрения Обращений;
- участвовать в подготовке ответов на Обращения;

5.6. Руководители структурных подразделений должны систематически анализировать жалобы Заявителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием Обращений с жалобой.

5.7. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной ч.1 ст. 16 Федерального закона № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и Обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

- 5.8. Банк обязан рассмотреть Обращение и по результатам его рассмотрения направить Заявителю ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены действующим законодательством.
- 5.9. Ответ на Обращение по существу не дается Банком в следующих случаях:
- 5.9.1. в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 5.9.2. в Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 5.9.3. в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- 5.9.4. текст Обращения не поддается прочтению;
- 5.9.5. текст Обращения не позволяет определить его суть.
- 5.10. Если в случаях, предусмотренных п. 5.9.1. – п. 5.9.5, Банк принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, он должен направить Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 6.1. с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.
- 5.11. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Банк по решению Председателя Правления (заместителя) вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Банк обязан уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление (уведомление о продлении срока).
- 5.12. В случае отсутствия затребованных документов к указанному сроку Обращение рассматривается на основании имеющихся документов.
- 5.13. Если к Обращению не приложены документы, необходимые для их рассмотрения, они запрашиваются у Заявителя с указанием срока их предоставления.
- 5.14. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 6.1.
- 5.15. По результатам рассмотрения Обращений составляется письменный ответ Заявителю, который должен содержать обоснованный (со ссылкой на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса).
- 5.16. Ответ на Обращение подписывает Председатель Правления, его Заместитель или Контролер.
- 5.17. Банк обязан хранить Обращения заявителей, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений в течение 3-х лет со дня регистрации Обращений.

6. Направление ответов Заявителю

6.1 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 должен быть направлен способом, указанным в Обращении.

7. Процедура контроля за рассмотрением жалоб и запросов Заявителей

8.1 Контролер самостоятельно или совместно с другими подразделениями Банка:

- осуществляет анализ и обобщение Обращений Заявителей;
- разрабатывает рекомендации по улучшению организации работы с Обращениями;

8.2 Контролер обязан:

- осуществлять проверку записей регистрации Обращений Заявителей и ответов (отказов в ответе по существу) на них;

- осуществлять проверку соблюдения сотрудниками Банка должностных инструкций, требований действующего законодательства РФ, требований СРО при рассмотрении ими Обращений;
- осуществлять проверку соблюдения сроков направления ответов (отказов в рассмотрении) на поступившие Обращения;
- фиксировать все случаи нарушения порядка и сроков, установленных настоящим Положением в квартальном отчете Контролера;
- включать в квартальный отчет Контролера обобщенные сведения о результатах рассмотрения Обращений (о количестве рассмотренных Обращений, о выявленных по итогам рассмотрения Обращений нарушениях требований законодательства РФ, в том числе нормативных правовых актов Банка России, стандартов СРО НАУФОР, и внутренних документов Банка, причинах допущения соответствующих нарушений, о принятых мерах по устранению и предупреждению аналогичных нарушений в дальнейшей деятельности Банка).

8.3 Контролер ежеквартально в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в СРО НАУФОР в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Банку за отчетный квартал Обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Обращений (жалоб).

Председателю Правления АО Банк «Развитие-Столица»

от _____
ФИО (наименование) Заявителя

Договор на брокерское обслуживание

Депозитарный договор

Договор попечителя счета

№ _____ от _____

Бывший клиент Банка

Иное _____

(реквизиты для направления ответа)

Обращение (жалоба /запрос/возражения) _____

Содержание Обращения (жалобы/запроса//возражений) _____

(дата, подпись)