

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

1. Настоящие Правила определяют процедуру принятия и рассмотрения Обращений Клиентов (Депонентов)/Заявителей 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. (брокерская деятельность).

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 Клиента - 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(Депонент)/ Заявитель может предъявить в Банк соответствующее Обращение **в письменной форме** путем передачи лично, направления посредством почтовой связи или нарочным по месту нахождения Банка либо **в форме электронного документа** путем передачи по электронной почте по e-mail: **info@avtotorgbank.ru**.

При этом наличие подписи Клиента(Депонента)/ Заявителя в Обращении не требуется.

4. Обращение, направляемое в Банк, должно содержать **следующую обязательную информацию о юридическом лице/физическом лице:**

– наименование и ОГРН и ИНН юридического лица/ФИО физического лица, данные документа, удостоверяющие личность;

- суть обращения (указание на существо претензии, жалобы, запроса или предложения);
- сведения, указание которых является обязательным в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации;
- адрес места жительства/места нахождения, почтовый адрес или адрес электронной почты, для направления уведомления о регистрации и ответ.

Внимание!

Для подтверждения правомерности направляемого в Банк Обращения одновременно с подачей Обращения можно приложить документы (копии документов), подтверждающие предъявленные требования.

Если к Обращению не приложены подтверждающие документы, необходимые для их всестороннего и детального рассмотрения, то Банк дополнительно (при необходимости) запрашивает документы у Клиента(Депонента)/Заявителя с указанием срока их предоставления.

5. Прием Обращений производится в течение времени работы офиса Банка¹.

В случае если Клиент(Депонент)/ Заявитель просит дать подтверждающий принятие Обращения документ, работник снимает с Обращения копию, ставит на нем отметку о принятии и передает Клиенту (Депоненту)/Заявителю.

При получении Обращения от Представителя Клиента работник Банка запрашивает у него доверенность, а также осуществляет процедуру идентификации, принятую в Банке.

6. Банк принимает решение по полученному Обращению в форме жалобы с направлением ответа на поступившую жалобу в течение 15 рабочих дней со дня регистрации, если иные сроки не предусмотрены законодательством.

Вышеуказанные сроки рассмотрения Обращений могут быть продлены Банком в случае необходимости проведения дополнительных проверок и/или получения дополнительных документов, но не более чем на 10 рабочих дней, о чем Банк уведомляет Клиента (Депонента)/Заявителя путем направления ему уведомления о продлении срока рассмотрения с указанием срока и обоснования продления.

7. Уведомление Клиента(Депонента)/Заявителя о получении Банком его Обращения и его регистрации (в случае если Обращение получено по почте в форме электронного документа) осуществляется не позднее дня регистрации Обращения тем же способом, которым было направлено Обращение, в письменной форме по указанному в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу, либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенному между Банком и Клиентом(Депонентом)/Заявителем.

В случае, если при направлении Обращения в тексте документа был указан способ направления ответа на Обращение, то уведомление о регистрации Обращения направляется способом, указанным в Обращении.

8. При поступлении Обращения Банк вправе отказать в рассмотрении Обращения по существу в следующих случаях:

1) В Обращении не содержится обязательная информация, указанная в пункте 4 настоящих Правил.

Обращения, не содержащие сведений по идентификации, указанных в пункте 4 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 (Депонентом)/Заявитель Банка и ему был присвоен идентификационный код, на который Клиентом

¹ Режим работы указан на официальном сайте Банка

(Депонентом)/Заявитель ссылается в Обращении (при наличии в Обращении подписи обратившегося лица).

2) Текст письменного Обращения не поддается прочтению, не позволяет определить его суть.

3) В Обращении содержится вопрос, на который Клиенту (Депоненту)/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.

4) 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.

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

- об отказе Банка от рассмотрения Обращения в случаях, указанных в пункте 5 настоящих Правил;
- об исполнении Обращения;
- об отказе в исполнении Обращения.

9. В случаях, предусмотренных в пункте 8 настоящих Правил, Банк как профессиональный участник принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, то Клиенту(Депоненту)/Заявителю направляется **в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения** уведомление об оставлении Обращения без рассмотрения с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

10. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Клиенту(Депоненту)/Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, то Банк как профессиональный участник рынка ценных бумаг самостоятельно принимает решение о безосновательности очередного Обращения и прекращения переписки по данному вопросу. Об этом решении Клиенту(Депоненту)/Заявителю направляется **в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения** уведомление об оставлении Обращения без рассмотрения с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения.

11. Ответ на Обращение подписывается руководителем Банка или Контролером.

12. Ответ на Обращение направляется тем же способом, которым было направлено Обращение, в письменной форме по указанному в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу, либо способом, предусмотренным условиями договора², заключенному между Банком и Клиентом(Депонентом)/Заявителем.

В случае, если при направлении Обращения в тексте документа был указан способ направления ответа на Обращение, то ответ на Обращение направляется способом, указанным в Обращении.

² Депозитарный договор либо Договор на брокерское обслуживание

