

У Т В Е Р Ж Д Е Н О

Приказом от 29 мая 2017 года № 584

**Положение о порядке рассмотрения обращений
(претензий, жалоб и запросов) клиентов (депонентов)
Депозитария АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)**

Версия 2.0

МОСКВА, 2017

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) клиентов (депонентов) Депозитария АКБ «Абсолют Банк» (ПАО) (далее – «Положение») разработано в соответствии с требованиями Федерального закона «О рынке ценных бумаг», Положения Банка России от 13 мая 2016 г. № 542-П "О требованиях к осуществлению депозитарной деятельности при формировании записей на основании документов, относящихся к ведению депозитарного учета, а также документов, связанных с учетом и переходом прав на ценные бумаги, и при хранении указанных документов", Положения Банка России от 13.11.2015 N 503-П "О порядке открытия и ведения депозитариями счетов депо и иных счетов", а также «Положения о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг», утвержденного Приказом ФСФР от 24 мая 2012 г. N 12-32/пз-н

1.2. Основной целью рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) клиентов (депонентов) является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения клиентов (депонентов) Депозитария АКБ «Абсолют Банк» (ПАО) (далее – «Депозитария»).

Устранение таких нарушений и их последствий осуществляется путем принятия соответствующих решений органами управления АКБ «Абсолют Банк» (ПАО) (далее – «Банк»), основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа обращений (претензий, жалоб и запросов), их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости существа жалобы/запроса с нормами законодательства РФ, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующей претензии/запроса или жалобы).

1.3. Рассмотрение обращений (претензий, жалоб и запросов) клиентов (депонентов) в Депозитарии осуществляется контролером Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг (далее – «Контролер») в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.4. Предъявленные обращения (претензии, а также жалобы и запросы), поданные в установленном настоящим Положением порядке, подлежат обязательному рассмотрению.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие определения:

«Претензия» - письменное требование клиента (депонента) к Депозитарию об уплате долга, возмещении убытков, уплате штрафа, устранении недостатков по: выполненной депозитарной операции, исполненному поручению, оказанной депозитарной услуге, полученным отчетам по перечисленным доходам по ценным бумагам, выставленным и оплаченным счетам за депозитарное обслуживание.

«Жалоба» - письменное обращение клиента (депонента) к Депозитарию, основанием которого является предполагаемое клиентом (депонентом) нарушение его прав и охраняемых законом интересов Депозитарием в процессе осуществления депозитарной деятельности, или спор о праве.

«Запрос» - любое иное письменное обращение клиента (депонента) к Депозитарию, которое не подпадает под признаки Претензии или Жалобы, или существо которого не требует осуществления Депозитарием информационной депозитарной операции, и целью которого является получение клиентом (депонентом) какой-либо интересующей его информации.

1.6. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) является для Депозитария обязательным при разрешении всех споров, касающихся депозитарной деятельности.

2. Предъявление претензий, жалоб и запросов клиентами (депонентами)

2.1. При возникновении претензий, жалоб и запросов у клиентов (депонентов) к Депозитарию, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, с взаиморасчетами клиентов (депонентов) и Депозитария, а также иных претензий или жалоб, клиенты (депоненты) обязаны предъявлять свои претензии и жалобы в письменной форме.

2.2. Депозитарий, получив обращение (претензию, жалобу и/или запрос), предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) всех недостатков и ошибок, допущенных при исполнении поручений или при взаиморасчетах.

2.3. Письменные обращения (претензии, жалобы или запросы) оформляются клиентом (депонентом) Депозитария в произвольной форме и подписываются клиентом (депонентом) или его уполномоченным представителем.

Обращения (претензии, жалобы или запросы), поданные в письменной форме, должны содержать указание на существо претензии, жалобы или запроса клиента (депонента), его имя, фамилию и отчество (или полное наименование юридического лица), адрес для ответа; доказательства, подтверждающие требования, со ссылкой на соответствующие нормы действующего законодательства РФ и пункты депозитарного договора; а также перечень прилагаемых к претензии документов и иные сведения и документы, необходимые для разрешения спора.

Обращения (претензии, жалобы и запросы) подлежат обязательной регистрации в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в Банке. Также обращения (претензии, жалобы и запросы) клиентов (депонентов) регистрируются в Журнале регистрации обращений (претензий, жалоб и запросов) клиентов (депонентов) (Приложение 1)

2.4. Отказ в приеме обращений (претензий, жалоб и запросов) не допускается.

Также не допускается мораторий (временное ограничение) на прием и (или) рассмотрение обращений (претензий, жалоб и запросов).

2.5. В случае обращения клиента (депонента) с запросом, существо которого требует осуществления Депозитарием информационной депозитарной операции, Депозитарий отказывает в принятии такого запроса и информирует клиента (депонента) о порядке совершения информационной операции.

2.6. Обращения (претензии, жалобы и запросы), не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или месте нахождения (адресе) обратившегося лица, признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда заявитель является (являлся) клиентом АКБ «Абсолют Банк» (ПАО) - физическим лицом и ему был присвоен идентификационный код, на который заявитель ссылается в обращении (при наличии в обращении подписи обратившегося лица), либо внутренними документами АКБ «Абсолют Банк» (ПАО) определены иные критерии идентификации заявителя.

3. Порядок приема обращений (претензий, жалоб и запросов) клиентов (депонентов) и вынесения по ним решений

3.1. Обращения (претензии, жалобы и запросы) клиентов (депонентов) Депозитария, поступившие в АКБ «Абсолют Банк» (ПАО), после их регистрации в соответствии с п. 2.3. направляются Контролеру Банка.

3.2. Прием обращений (претензий, жалоб и запросов) клиентов (депонентов) производится в течение всего операционного дня Депозитария.

3.3. Передача клиенту (депоненту) ответа на поступившее обращение (претензию, жалобу или запрос) производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении (претензии, жалобе или запросе) клиента (депонента), или путем вручения лично в руки при явке клиента (депонента) в Депозитарий.

4. Процедура рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) клиентов (депонентов)

4.1. Под процедурой рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) клиентов (депонентов) понимается установленный Банком порядок действий, в рамках которого Контролер АКБ «Абсолют Банк» (ПАО) осуществляет следующее:

- анализирует обращение (претензию, жалобу или запрос);
- использует компетентные источники информации и дополнительные сведения для полноценного исполнения запроса или ответа на претензию, жалобу;
- составляет ответ на обращение (претензию, жалобу или запрос) в письменной форме.

4.2. Если к обращению (претензии, жалобе или запросу) клиента (депонента) не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы запрашиваются у клиента (депонента) с указанием срока предоставления.

В случае неполучения затребованных документов в указанный срок обращение (претензия, жалоба или запрос) рассматриваются на основании имеющихся документов.

4.3. Сотрудники Депозитария в пределах своей компетенции обязаны:

- своевременно предоставлять документы и информацию, затребованную Контролером по обращению (претензии, жалобе и запросу) клиента (депонента);
- систематически анализировать обращения (претензии, жалобы и запросы) клиентов (депонентов) для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего нарушения;
- на ежеквартальной основе (по запросу) предоставлять Контролеру информацию о поступивших обращениях и/или жалобах от депонентов Банка или об отсутствии таких поступлений.

4.4. Контролер обязан рассмотреть обращения (претензию, жалобу или запрос) клиента (депонента) в срок, не превышающий 30 (Тридцати) дней с даты поступления обращения (претензии, жалобы или запроса) клиента (депонента), и дать письменный мотивированный ответ, а в случае получения обращения (претензии, жалобы или запроса), не требующих дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 (Пятнадцати) дней, если иной срок не установлен Федеральным законом.

4.5. Обращения (претензии, жалобы или запросы), не подлежащие рассмотрению Банком, в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом заявителя, за исключением случаев, указанных в пункте 2.6. Положения.

4.6. Обращения (претензии, жалобы или запросы) могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение (претензия, жалоба или запрос) не содержит новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

4.7. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения (претензий, жалоб и запросов) должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод.

4.8. Ответ на претензию, жалобу или запрос подписывается Председателем Правления Банка (лицом, исполняющим обязанности Председателя Правления Банка) или Контролером.

4.9. В случае невозможности досудебного урегулирования претензий и споров, такие претензии/спору разрешаются в порядке, установленном депозитарным договором, заключенным с клиентом (депонентом), и законодательством Российской Федерации.

