

**АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «ЕВРОФИНАНС  
МОСНАРБАНК»  
(акционерное общество)**

**(АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»)**

**УТВЕРЖДЕНО**

**Протокол заседания Правления Банка  
№ 42 от 08 августа 2024 г.**

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о защите прав и интересов клиентов Депозитария - получателей  
финансовых услуг, оказываемых АО АКБ «ЕВРОФИНАНС  
МОСНАРБАНК»**

**Москва  
2024 г.**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о защите прав и интересов клиентов депозитария - получателей финансовых услуг, оказываемых АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» (далее – «Клиент», «Положение», соответственно) определяет общие принципы защиты прав и интересов клиентов депозитария – получателей финансовых услуг, которыми руководствуется АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» (далее – «Депозитарий»), совершая финансовые операции в рамках осуществления деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг, обладающего лицензией на депозитарную деятельность.

1.2. Настоящее Положение применяется в целях:

- 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов Получателей финансовых услуг, оказываемых Депозитарием;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Депозитария с Получателями финансовых услуг;
- 3) повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности Получателей финансовых услуг о деятельности Депозитария;
- 4) повышения качества Финансовых услуг, оказываемых Депозитарием, а также создания условий для эффективного осуществления контролирующими органами контроля за деятельностью Депозитария.

1.3. Настоящее Положение является обязательным для применения всеми работниками Депозитария.

1.4. Настоящее Положение носит открытый характер, публикуется на официальном сайте Депозитария. Во всем ином, что не предусмотрено настоящим Положением, Депозитарий при исполнении финансовых операций руководствуется положениями Договора счета депо, Условиями осуществления депозитарной деятельности Депозитарием АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК», Тарифом комиссионного вознаграждения АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» на услуги Депозитария» (далее – «Договор», «Условия», «Тариф») и требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.5. Депозитарий осуществляет депозитарную деятельность разумно и добросовестно.

1.6. Депозитарий при исполнении поручений Клиента соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами.

1.7. Депозитарий не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов.

1.8. Депозитарий при осуществлении депозитарной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы Клиентов перед интересами другого Клиента (других клиентов).

## **2. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ**

2.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с рекомендациями Банка России и с учетом требований следующих документов:

- Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;
- Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;
- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг (далее – «Базовый стандарт»), оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев, утвержденным Банком России (Протокол № КФНП-8 от 24.02.2022);
- Методических рекомендаций Банка России 26.04.2019 № 12-МР «По личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях»;
- внутренних документов Банка.

## **3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

3.1. Термины, используемые в настоящем документе, имеют следующие значения:

**Банк** – АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» (акционерное общество).

**Депозитарий** – Банк, являющийся профессиональным участником рынка ценных бумаг и осуществляющий депозитарную деятельность.

**Договор** – договоры счета депо всех типов, открываемые в соответствии с Условиями осуществления депозитарной деятельности АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК».

**Финансовая услуга** - услуга по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и обездвиженные документарные ценные бумаги, а также по хранению обездвиженных документарных ценных бумаг при условии оказания услуг по учету и переходу прав на них и в случаях, предусмотренных федеральными законами, по учету цифровых прав.

**Получатели финансовых услуг:**

- **Клиент** - юридическое или физическое лицо, имеющее с Депозитарием действующий Договор;
- **Потенциальный клиент** - физическое или юридическое лицо, намеренное заключить с Депозитарием договор об оказании финансовых услуг, и с которым Депозитарий намерен заключить договор об оказании финансовых услуг;
- **Бывший клиент** - физическое или юридическое лицо, договор об оказании финансовых услуг Депозитарием с которым прекращен;
- **Наследники** - физические или юридические лица, являющиеся наследниками (наследниками наследников) умерших Клиентов Депозитария.

Под Получателем финансовых услуг понимается в том числе уполномоченный им представитель.

**Место, предназначенное для обслуживания Получателей финансовых услуг** - место оказания Финансовых услуг Получателям финансовых услуг, предназначенное для заключения договоров об оказании Финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием Финансовых услуг, в том числе офис Депозитария, если он используется для заключения договоров об оказании Финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием Финансовых услуг.

**Жалоба** – направленная Получателем финансовых услуг Депозитарию способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, или в виде электронного документа по системе дистанционного банковского обслуживания (при наличии соответствующего договора о ее использовании между Клиентом и Депозитарием) 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** – направленная Получателем финансовых услуг способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, или в виде электронного документа по системе дистанционного банковского обслуживания (при наличии соответствующего договора о ее использовании между Клиентом и Депозитарием) Депозитарию просьба, предложение либо заявление, связанные с осуществлением Депозитарием профессиональной деятельности, но не являющиеся Жалобой.

**Сайт Депозитария** – официальный сайт Депозитария АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» в сети "Интернет".

**Саморегулируемая организация** – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая депозитарии, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», членом которой является Депозитарий.

3.2. Иные термины используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Базовым стандартом.

#### **4. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ДЕПОЗИТАРИЕМ**

4.1. В местах обслуживания Получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте Депозитария в сети "Интернет") Депозитарий предоставляет Получателям финансовых услуг для ознакомления следующий минимальный объем информации:

- о полном и сокращенном фирменном наименовании Депозитария в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Депозитария;
- о лицензии на осуществление депозитарной деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии,
- о членстве в саморегулируемой организации (с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адреса официального сайта

саморегулируемой организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"),

- о Базовом стандарте,
- об адресе Депозитария, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Депозитария в сети "Интернет";
- о финансовых услугах, оказываемых на основании Договоров, и дополнительных услугах Депозитария, в том числе оказываемых Депозитарием за дополнительную плату;
- о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены Получателем финансовых услуг для ее получения;
- о совмещении АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» профессиональных видов деятельности на рынке ценных бумаг;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Депозитария;
- о способах и адресах направления обращений (жалоб) Депозитарию, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за профессиональной деятельностью Депозитария;
- о способах защиты прав Получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии);

4.2. Если иное не предусмотрено пунктами 4.3 - 4.5 настоящего Положения или законодательством Российской Федерации, по запросу Получателя финансовых услуг Депозитарий предоставляет информацию, указанную в пункте 4.1 настоящего Положения, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию (при необходимости), в порядке и сроки, установленные для рассмотрения обращений нормативными документами Банка.

4.3. В случае если в соответствии с пунктом 4.2 настоящего Положения запрашивается информация (документы) на бумажном носителе, предоставление которой предусматривает ее оплату, Депозитарий предоставляет указанную информацию (документы) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения платы.

При этом плата, взимаемая за предоставление информации (документа) на бумажном носителе, не должна превышать затрат на ее изготовление и передачу. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются работником Депозитария по требованию Получателя финансовых услуг.

4.4. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Депозитария, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Клиент (Потенциальный клиент) должен будет уплатить за предоставление ему Финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня получения Депозитарием соответствующего запроса. Такая информация по решению Депозитария может быть предоставлена путем ее размещения на официальном сайте Депозитария с направлением клиенту (потенциальному клиенту) полного адреса страницы на официальном сайте Депозитария, где размещена указанная информация, а также наименования раздела официального сайта Депозитария, на котором она размещена (при наличии), если иное не предусмотрено запросом.

4.5. Депозитарий по требованию предоставляет Бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг, формы запросов о предоставлении информации, указанной в пункте 4.1 настоящего Положения, а также информацию о стоимости услуг, оказываемых Бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг.

Депозитарий по требованию предоставляет Наследникам информацию о документах, необходимых для перехода права собственности на принадлежащие депоненту ценные бумаги по наследству к другим лицам в соответствии с завещанием или федеральным законом. Депозитарий предоставляет указанную информацию в офисах, предназначенных для приема Получателей финансовых услуг, и на сайте Депозитария.

4.6. Получателю финансовых услуг при заключении Договора предоставляется возможность ознакомиться с внутренними документами Депозитария, ссылки на которые содержатся в Договоре. С изменениями, вносимыми во внутренние документы Депозитария, а также в формы типовых договоров, можно ознакомиться на сайте Депозитария не менее, чем за 10 дней до вступления их в силу.

4.7. Распространение информации Депозитарием и третьим лицом, действующим по поручению Депозитария, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

4.8. Не допускается предоставление Получателю финансовых услуг информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств

финансовой услуги, а также предоставление информации, которая вводит потенциального клиента в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора.

4.9. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов в случае предоставления информации на бумажном носителе) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах. В случае предоставления информации на бумажном носителе Депозитарий руководствуется гигиеническими требованиями к книжным, журнальным и газетным изданиям.

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, предоставляются на английском языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.

4.10. Депозитарий обеспечивает предоставление информации, указанной в п. 4.1 настоящего Положения, всем Получателям финансовых услуг без затрат, необходимости совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, при этом порядок предоставления информации Депозитарием обеспечивает недискриминационный характер доступа к информации на равных правах и в равном объеме.

4.11. Информация, размещенная на сайте Депозитария, доступна круглосуточно и бесплатно всем Получателям финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Депозитария не доступен для посещения. Информация доступна с использованием бесплатного и широко распространенного программного обеспечения.

## **5. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДЕПОЗИТАРИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

5.1. Депозитарий, осуществляющий консультирование Клиентов и Потенциальных клиентов по предоставляемым Финансовым услугам и (или) по



вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании Финансовых услуг, должен обеспечить высокое качество такого консультирования.

Критерии оценки качества консультирования Депозитарием, а также порядок оценки саморегулируемой организацией такого качества устанавливаются внутренними документами такой саморегулируемой организации и доводятся до сведения депозитариев.

5.2. Депозитарий осуществляет информирование клиентов об изменении Депозитарием Условий осуществления депозитарной деятельности Депозитарием АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК», о способах и порядке изменений условий Договора путем публикации на сайте Депозитария в сети "Интернет".

5.3. Депозитарий исключает препятствия к осуществлению Клиентом (Потенциальным клиентом) в местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых услуг, фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким клиентом (потенциальным клиентом), за исключением случаев, когда это может привести к нарушению законодательства Российской Федерации. В случаях, когда фотосъемка, аудио- и видеозапись может привести к нарушению законодательства Российской Федерации, Депозитарий фиксирует для клиента (потенциального клиента) факт невозможности их проведения и сообщает в устной форме мотивированную причину. По запросу Клиента (Потенциального клиента) Депозитарий предоставляет способом, указанным в пункте 4.2 настоящего Положения, письменное заключение о причине отказа в фотосъемке, аудио- и (или) видеозаписи.

5.4. Депозитарий обеспечивает возможность оказания Финансовых услуг Получателям финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых Получателями финансовых услуг, возможность печати документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о депозитарии и финансовых услугах наравне с другими лицами.

5.5. В процессе оказания Финансовых услуг Депозитарий обеспечивает соблюдение в офисе, предназначенном для приема Получателей финансовых услуг и оказания им Финансовых услуг, минимальных стандартов обслуживания, касающихся доступности и материального обеспечения офисов Депозитария, в том числе:

1) размещение в офисе Депозитария, предназначенном для приема Получателей финансовых услуг, информации о наименовании и адресе данного офиса, днях и часах приема Получателей финансовых услуг и времени перерыва;

2) наличие у работников, лично взаимодействующих с Получателями финансовых услуг в процессе оказания Финансовых услуг, доступных для обозрения средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;

3) соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам.

## **6. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРИЕМА ДОКУМЕНТОВ, СВЯЗАННЫХ С ОКАЗАНИЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, В МЕСТАХ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫХ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

6.1. Депозитарий обеспечивает прием документов от Клиентов и Потенциальных клиентов, в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Депозитария, в том числе в случаях представления неполного комплекта документов. Внутренними документами Депозитария, размещаемыми на сайте Депозитария, установлен порядок работы Депозитария при представлении Клиентом (Потенциальным клиентом) неполного комплекта документов.

6.2. За прием документов и непосредственное взаимодействие с Клиентами и Потенциальными клиентами отвечает Отдел депозитарных операций.

6.3. Депозитарий обеспечивает осуществление лицом, ответственным за прием документов, регистрацию принятых документов.

6.4. При приеме документов Депозитарий по запросу Клиента (Потенциального клиента) подтверждает факт приема документов либо выдает уведомление об отказе в приеме документов.

6.5. Уведомление об отказе в приеме документов, указанное в пункте 6.4 настоящего Положения, а также уведомление об отказе во внесении записи по счету депо (иному счету), субсчету депо, разделу счета депо, записи об изменении сведений о клиенте (далее - уведомление об отказе во внесении записи) содержат мотивированное обоснование отказа с указанием причин, послуживших основанием для отказа, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации в случае, если причиной отказа является нарушение требований законодательства Российской Федерации, и (или) на Договор, а также порядка устранения причин, повлекших отказ.

6.6. Подтверждение факта приема документов, уведомление об отказе в приеме документов, предусмотренные пунктом 6.4 настоящего Положения, и уведомление об отказе во внесении записи предоставляются Клиенту не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем принятия Депозитарием решения о приеме документов (об отказе в приеме документов, об отказе во внесении записи), способом, установленным пунктом 4.2 настоящего Положения, а в случае предоставления уведомления об отказе во внесении записи - Договором.

## **7. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ ДЕПОЗИТАРИЯ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛУЧАТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, А ТАКЖЕ ПРОВЕРКЕ СООТВЕТСТВИЯ ДАННЫХ РАБОТНИКОВ ДЕПОЗИТАРИЯ УКАЗАННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ**

7.1. Работник Депозитария, непосредственно взаимодействующий с Получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего общего или среднего профессионального, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Депозитария, а также уметь в доступной форме предоставить Получателям финансовых услуг информацию, указанную в пункте 4.1 настоящего Положения, в том числе посредством предоставления Получателям финансовых услуг возможности ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

7.2. Депозитарий обеспечивает соответствие работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, установленным Базовым стандартом требованиям и

предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма указанных работников.

## **8. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

8.1. Депозитарий обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений и Жалоб, поступивших от Получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в Обращении или Жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8.3 настоящего Положения.

8.2. Организация рассмотрения Обращений и Жалоб осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами, утвержденными в Банке, в том числе нормативными документами Банка о порядке рассмотрения обращений.

Рассмотрение Жалоб Получателей финансовых услуг в области оказания депозитарных услуг в сфере финансового рынка осуществляется с участием Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг в соответствии с действующим Положением о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК».

8.3. Депозитарий отказывает в рассмотрении Жалобы/Обращения Получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- 1) в Жалобе/Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в Жалобе/Обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в Жалобе/Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Депозитария, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Депозитария, а также членов его семьи;
- 4) текст Жалобы/Обращения не поддается прочтению;
- 5) текст Жалобы/Обращения не позволяет определить его суть.

В случае, если в Жалобе/Обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Жалобами/Обращениями, и при этом не приводятся новые

доводы или обстоятельства, Депозитарий вправе принять решение о обоснованности очередной Жалобы/Обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

8.4. Депозитарий принимает Жалобы/Обращения на бумажном носителе по адресам головного офиса Банка и Представительства Банка, указанным в Едином государственном реестре юридических лиц и на официальном сайте Банка в сети «Интернет» [www.evrofinance.ru](http://www.evrofinance.ru), а также по адресу электронной почты Банка: [info@evrofinance.ru](mailto:info@evrofinance.ru).

8.5. В отношении каждой поступившей Жалобы Депозитарий документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер Жалобы;
- в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовых услуг, направившего Жалобу, а в отношении юридических лиц – наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлена Жалоба;
- тематику Жалобы;
- дату регистрации и исходящий номер ответа на Жалобу.

Жалоба/Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления Жалобы/Обращения в форме электронного документа Депозитарий уведомляет заявителя о регистрации Жалобы/Обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Жалобы/Обращения способом, предусмотренным п.8.7.

8.6. Депозитарий обязан принять решение по полученной им Жалобе/Обращению и направить ответ в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Жалобы/Обращения, если иной срок не установлен действующим законодательством.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Жалобы/Обращения по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, Депозитарий вправе продлить срок рассмотрения Жалобы/обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными

законами. Депозитарий уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения Жалобы/Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

Если Жалоба удовлетворена, то в ответе Получателю финансовых услуг приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Депозитарием по Жалобе и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы).

Если Жалоба не удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

8.7. Ответ на Жалобу/Обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления Жалобы/Обращения в письменной форме по указанным в Жалобе/Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Депозитарием и заявителем. В случае, если заявитель при направлении Жалобы/Обращения указал способ направления ответа в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Жалобу/Обращение направляется способом, указанным в Жалобе/Обращении.

8.7. В целях выполнения требований Базовых стандартов Депозитарий как профессиональный участник, осуществляющий депозитарную деятельность, и являющийся членом СРО, ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в Саморегулируемую организацию в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Депозитарию за отчетный квартал Жалоб и Обращений, а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Жалоб/Обращений.

8.8. В случае выявления Депозитарием при рассмотрении Жалобы/Обращения нарушения Базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Депозитарий направляет копию ответа на Жалобу/Обращение и копию Жалобы/Обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном статьей 14

указанного Федерального закона, в день направления ответа на Жалобу/Обращение заявителю.

## **9. СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

9.1. Получатели финансовых услуг могут защитить свои права следующими способами:

- обратиться в Депозитарий как к профессиональному участнику, предоставляющему депозитарные услуги, по адресу местонахождения Депозитария;
- обратиться в Саморегулируемую организацию, членом которой является Депозитарий;
- подать жалобу в Центральный банк Российской Федерации.

## **10. ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

10.1. В случае поступления от Клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением Договора, Депозитарий обязан обеспечить рассмотрение такой претензии с привлечением профильных подразделений, в том числе, Юридического управления, с учетом соответствующих внутренних документов Банка.

10.2. Депозитарий обязуется предпринимать все необходимые действия для урегулирования спорных вопросов путем переговоров.

10.3. Неурегулированные споры и разногласия разрешаются в судебном порядке по месту нахождения Банка в соответствии с условиями Договора, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

## **11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

11.1. Банк на постоянной основе осуществляет контроль за исполнением настоящего Положения.

11.2. Настоящее Положение доводится до сведения всех работников Депозитария, в том числе задействованных во взаимодействии с Получателями финансовых услуг.

11.3. Внесение изменений и/или дополнений в настоящее Положение производится Депозитарием в одностороннем порядке с учетом требований законодательства Российской Федерации, Базового стандарта и стандартов Саморегулируемой организации.

11.4. Настоящее Положение утверждается решением Правления Банка и вводится в действие приказом по Банку.