<u>Описание вносимых изменений</u>: в новую редакцию Порядка защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария (далее – Порядок) во исполнение Федерального закона 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" - внесены следующие изменения:

1) в п. «1.2. Порядок разработан на основании:» добавлен абзац следующего содержания: « - Федерального закона 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" (далее – Федеральный закон № 442-ФЗ); »;

2) «Раздел 5. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг» изложен в новом виде

« 6. Рассмотрение обращений (жалоб)

6.1. Банк рассматривает обращение (жалобу) физического лица или юридического лица (далее - Заявитель), связанное с осуществлением профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ и настоящим Порядком, и обеспечивает прием обращений (жалоб), направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Банка, адресу места нахождения филиала, представительства, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Банка.

Наличие подписи заявителя в обращении (жалобе) не требуется.

Информация об адресах, указанных в настоящем пункте, должна быть размещена в местах обслуживания потребителей услуг Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг, а также на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

В случае организации приема обращений (жалоб) дополнительным способом, не предусмотренным настоящим пунктом, Банк обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений (жалоб) во внутренние документы и разместить ее на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также осуществлять рассмотрение таких обращений (жалоб) в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 442-ФЗ.

6.2. Обращение (жалоба) подлежит **обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления**. В случае поступления обращения (жалобы) в форме электронного документа Банк обязан уведомить Заявителя о регистрации обращения (жалобы) (далее - Уведомление о регистрации) **не позднее дня регистрации обращения (жалобы)** способом, предусмотренным абзацами 4 и 5 настоящего пункта по форме **Уведомления о регистрации обращения (жалобы) - Приложения № 9** к настоящему Порядку.

Банк обязан рассмотреть обращение (жалобу) и по результатам его рассмотрения направить Заявителю ответ на обращение **в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения**, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом №442-ФЗ и другими федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению Председателя Правления Банка, заместителя Председателя Правления Банка или уполномоченного ими лица, Банк **вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней**, если иное не предусмотрено федеральными законами. Банк **обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения** с указанием обоснования такого продления, направив ему

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) - Приложение № 10 к настоящему Порядку.

Ответ на обращение (жалобу) направляется по форме **Ответ на обращение (жалобу) - Приложение № 11** к настоящему Порядку и должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении (жалобе) вопросу требования законодательства РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении (жалобе) вопроса.

Ответ на обращение (жалобу), а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения (жалобы) в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между профессиональным участником рынка ценных бумаг и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения (жалобы) указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение (жалобу) должен быть направлен способом, указанным в обращении.

Рассмотрение поступающих Депозитарию обращений (жалоб) осуществляется уполномоченным лицом - Контролером Банка профессионального участника рынка ценных бумаг.

В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Депозитарий документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- тематику обращения (жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

6.3. В случае выявления Банком при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", **Банк направляет копию ответа на обращение и копию обращения в НАУФОР** (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 обращение (жалобу) Заявителю**.

6.4. Ответ на обращение (жалобу) по существу не дается Банком в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

6.5. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 6.4. настоящего Порядка, Банк принимает решение оставить обращение (жалобу) без ответа по существу, он должен направить Заявителю уведомление об этом решении **в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения** способом, указанным в пункте 6.2. настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

6.6. В случае, если в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями (жалобами), и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении

переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 6.5. настоящего Порядка.

6.7. Банк обязан хранить обращения (жалобы), а также копии ответов на обращения (жалобы) и копии уведомлений, предусмотренных п.6 настоящего Порядка, **в течение 3 (трех) лет со дня регистрации таких обращений**.

6.8. В случае, если обращение (жалоба) содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Банку в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 г. №123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

6.9. В случае поступления Банку из Центрального Банка РФ обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", **Банк обязан** рассмотреть обращение в соответствии с требованиями статьи 15.11. Федерального закона № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», а также **направить в Центральный Банк РФ копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления Заявителю**.

6.10. Банк и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом № 39 «О рынке ценных бумаг», и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

6.11. Контролер Банка профессионального участника рынка ценных бумаг **ежеквартально в срок**, не превышающий **30 (тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала**, направляет **в НАУФОР** систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Депозитарию за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

Сведения, предусмотренные настоящим пунктом, направляются в электронном виде через личный кабинет Банка на информационном ресурсе НАУФОР по адресу в сети Интернет https://naufor.ru/lk/ank.asp?id=7. »

3) Ранее действовавшее «Приложение № 10. Сообщение о порядке информирования получателя финансовых (депозитарных) услуг о получении обращения (жалобы), размещаемое на официальном сайте АКБ «Энергобанк» (АО) в сети Интернет» изложено в новом виде «Приложение № 10. Уведомление о продлении срока рассмотрения полученного обращения (жалобы)».

Приложение № 10
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария

Исх. № _____
«_____» _____ 20___г.

_____
(полное наименование / ФИО)

_____
(код Клиента либо ИНН/адрес при наличии)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о продлении срока рассмотрения полученного обращения (жалобы)

Настоящим Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) уведомляет в том, что в целях объективного и всестороннего рассмотрения Вашего обращения (жалобы) от «_____»_____ 20___г. регистрационный № _____, а именно _____
(обоснование необходимости продления рассмотрения обращения/жалобы)
_____ принято решение о продлении
(должность уполномоченного работника Банка, принявшего решение)
срока его рассмотрения на _____ рабочих дней*.
(указывается прописью)

_____ _____ /_____/
(должность уполномоченного лица) *(подпись)* *(фамилия, инициалы)*

**Примечание: Срок продления рассмотрения обращения не может быть больше 10 (десяти) рабочих дней.*
Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) направляется 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 профессиональным участником рынка ценных бумаг 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.

Уведомление получено

_____ /_____/
(ФИО / должность ФИО Заявителя) *(подпись)*

М.П.

Дата и время получения: «_____»_____20____г. _____ час _____мин.