УТВЕРЖДАЮ
Председатель Правления
АКБ «Энергобанк» (АО)

Приказ № **190**
от «14» июня 2024 г.

ПОРЯДОК
защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария

(вступает в действие с «01» июля 2024г.)

г. Казань, 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения ……..…….…..... 2
2. Правила предоставления информации получателю финансовых (депозитарных) услуг….4
3. Правила взаимодействия с получателями финансовых (депозитарных) услуг…….…....6
4. Требования к порядку приема документов, связанных с оказанием финансовых (депозитарных) услуг, в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых (депозитарных) услуг……..…7
5. Требования к работникам депозитария, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых (депозитарных) услуг, а также к проверке соответствия данных работников депозитария указанным требованиям……..…8
6. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых (депозитарных) услуг…..... 10
7. Досудебный (внесудебный) порядок урегулирования споров…….....12
Приложения
Приложения № 1. Перечень информации, предоставляемой АКБ «Энергобанк» (АО) получателям финансовых (депозитарных) услуг АКБ «Энергобанк» (АО)……14
Приложения № 2. Уведомление о приеме документов от получателя финансовых (депозитарных) услуг АКБ «Энергобанк» (АО)…….....21
Приложения № 3. Уведомление о предоставлении неполного комплекта документов получателем финансовых (депозитарных) услуг АКБ «Энергобанк» (АО)……...… 22
Приложения № 4. Уведомление об отказе в приеме документов от получателя финансовых (депозитарных) услуг АКБ «Энергобанк» (АО)…….23
Приложения № 5. Перечень работников АКБ «Энергобанк» (АО), подлежащих обучению по взаимодействию с получателями депозитарных услуг …….…..……..24
Приложения № 6. Личная карточка работника АКБ «Энергобанк» (АО), подлежащего обучению по взаимодействию с получателями депозитарных услуг ……..25
Приложения № 7. Оценка квалификации работника АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями депозитарных услуг……26
Приложения № 8. Оценка Клиентом квалификации работника АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего с ним непосредственное взаимодействие ……..……27
Приложение № 9. Уведомление о регистрации обращения (жалобы) ……...… 28
Приложение № 10. Уведомление о продлении срока рассмотрения полученного обращения ……...…..29
Приложение № 11. Ответ на обращение (жалобу) ……30

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария (далее – Порядок) определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми АКБ «Энергобанк» (АО) (далее – Банк, Депозитарий) руководствуется в процессе осуществления депозитарной деятельности.

1.2. Порядок разработан на основании следующих документов:

- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев, утвержденный Центральным Банком РФ 24.02.2022г. (далее – Базовый стандарт);

- 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);

- Порядок работы с жалобами клиентов АКБ «Энергобанк» (АО).

1.3. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

НАУФОР - Национальная ассоциация участников фондового рынка - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров, инвестиционных советников, специализированных депозитариев, управляющих, депозитариев, акционерных инвестиционных фондов и управляющих компаний инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов. НАУФОР внесен в Единый реестр саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, ведущийся Центральным Банком Российской Федерации. Единый реестр саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, ведущийся Центральным Банком Российской Федерации, размещен на официальном сайте Центрального Банка Российской Федерации в Информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Банк является членом НАУФОР по следующим видам деятельности: брокерская, дилерская, депозитарная;

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;

Клиент - юридическое или физическое лицо, имеющее с Депозитарием действующий депозитарный договор;

Потенциальный клиент - физическое или юридическое лицо, намеренное заключить с Депозитарием депозитарный договор (договор об оказании финансовых услуг) и с которым Депозитарий намерен заключить депозитарный договор (договор об оказании финансовых услуг);

Бывший клиент - физическое или юридическое лицо, депозитарный договор (договор об оказании финансовых услуг) с которым прекращен;

Клиент-эмитент - эмитент ценных бумаг (лицо, обязанное по ценным бумагам), имеющий с Депозитарием действующий договор, в соответствии с которым Депозитарий осуществляет ведение эмиссионного счета и (или) обязательное централизованное хранение ценных бумаг (централизованный учет прав на ценные бумаги);

Клиент-брокер - брокер, имеющий с Депозитарием действующий договор, в соответствии с которым брокеру открыт счет, предназначенный для учета эмиссионных ценных бумаг при их размещении;

Наследники - физические или юридические лица, являющиеся наследниками (наследниками наследников) умерших клиентов Депозитария;

Получатели финансовых (депозитарных) услуг - лица, указанные в абзацах 4-9 настоящего пункта;

Место, предназначенное для обслуживания Получателей финансовых (депозитарных) услуг - место оказания финансовых (депозитарных) услуг Получателям финансовых услуг, предназначенное для заключения депозитарных договоров (договоров об оказании финансовых услуг), приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг – Головной офис Депозитария;

Обращение (жалоба) - направленная Получателем финансовых (депозитарных) услуг Депозитарию просьба о восстановлении или защите прав или интересов Получателя финансовых (депозитарных) услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Депозитарием требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, членом которой является Банк, учредительных и внутренних документов Банка, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;

Запрос - любое письменное обращение Получателя финансовых (депозитарных) услуг к Депозитарию, целью которого является получение интересующей информации;

Заявление - письменное обращение Получателя финансовых (депозитарных) услуг по вопросу о нарушении законодательства РФ о ценных бумагах, депозитарного договора, в том числе Условий осуществления депозитарной деятельности (Клиентского регламента) АКБ «Энергобанк» (АО) и иных документов Депозитария, допущенном при осуществлении Депозитарием профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

Официальный сайт Банка в сети Интернет – www.energobank.ru .

1.4. НАУФОР осуществляет контроль за соблюдением требований Базового стандарта путем проведения проверок, а также иных контрольных мероприятий, в том числе путем создания ситуаций для заключения депозитарного договора либо совершения операций с ценными бумагами, без предварительного уведомления Депозитария.

2. Правила предоставления информации получателю финансовых (депозитарных) услуг

2.1. В местах обслуживания Получателей финансовых (депозитарных) услуг, а также на официальном сайте Депозитария в сети Интернет, Депозитарий предоставляет всем Получателям финансовых (депозитарных) услуг для ознакомления следующую информацию (посредством размещения документов или гиперссылок на них):

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменных наименованиях Депозитария в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Депозитария,

-об используемом знаке обслуживания, включая его изображение (при наличии);

- об адресе Депозитария, адресах офисов Депозитария, в котором осуществляется обслуживание Получателей финансовых (депозитарных) услуг, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Депозитария в сети Интернет;

- о лицензии на осуществление депозитарной деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;

- об органе, выдавшем лицензию на осуществление депозитарной деятельности (его наименование, адрес и телефоны);

- ссылки, в том числе в виде графического QR-кода на сведения о Банке, опубликованные в Справочнике финансовых организаций на официальном сайте Центрального Банка РФ;

- о членстве Депозитария в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети Интернет и ссылка на страницу, на которой размещен Базовый стандарт;

- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Депозитария (наименование органа, адрес сайта в сети Интернет);

- о финансовых услугах, оказываемых Депозитарием на основании депозитарного договора, и дополнительных услугах Депозитария, в том числе оказываемых за дополнительную плату;

- о порядке получения Финансовой услуги, в том числе документах, связанных с оказанием финансовой услуги;

- о способах и адресах направления обращений (жалоб) Депозитарию, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Депозитария;

- о способах защиты прав Получателя финансовых (депозитарных) 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);

- о способах и порядке изменения условий депозитарного договора (договора об оказании финансовых услуг), в том числе Условий осуществления депозитарной деятельности (Клиентского регламента).

2.2. Если иное не предусмотрено пунктами 2.3-2.5, 2.11 настоящего Порядка или законодательством РФ, по запросу Получателя финансовых (депозитарных) услуг Депозитарий предоставляет информацию, указанную в пункте 2.1 настоящего Порядка, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию (при необходимости), по выбору Депозитария:

- способом, которым был направлен такой запрос (если иное не указано в запросе),
- почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа)

в течение **15 (Пятнадцати) рабочих дней** со дня получения запроса.

2.3. В случае если в соответствии с пунктом 2.2 настоящего Порядка 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 уполномоченным работником Депозитария по требованию Получателя финансовых (депозитарных) услуг.

2.4. Информация о размере либо порядке расчёта 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 **30 (Тридцати) рабочих дней** со дня получения Депозитарием соответствующего запроса.

Такая информация может быть предоставлена путем ее размещения на официальном сайте Банка с направлением Клиенту (потенциальному Клиенту) полного адреса страницы на официальном сайте Банка, где размещена указанная информация, а также наименования раздела официального сайта Банка, на котором она размещена (при наличии), если иное не предусмотрено запросом.

2.5. Депозитарий по требованию предоставляет Бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг, формы запросов о предоставлении информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Порядка, а также информацию о стоимости услуг, оказываемых Бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг.

Депозитарий по требованию предоставляет Потенциальным клиентам-эмитентам договор, в соответствии с которым Депозитарий осуществляет ведение эмиссионного счета и (или) обязательное централизованное хранение ценных бумаг (централизованный учет прав на ценные бумаги), потенциальным Клиентам-брокерам - договор, в соответствии с которым брокеру открывается счет, предназначенный для учета эмиссионных ценных бумаг при их размещении.

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 (депозитарных) услуг, и на официальном сайте Депозитария.

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

2.7. Не допускается предоставление Получателю финансовых (депозитарных) 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 депозитарного договора.

2.8. 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, по решению Депозитария предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.

2.9. Депозитарий обеспечивает предоставление информации, указанной в п. 2.1 настоящего Порядка, всем Получателям финансовых (депозитарных) услуг без затрат, необходимости совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством РФ, при этом порядок предоставления информации Депозитарием должен обеспечивать недискриминационный характер доступа к информации на равных правах и в равном объеме.

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

2.11. В местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых (депозитарных) услуг, а также на сайте Депозитария Депозитарий **обязан разместить информацию** о содержании и стоимости услуги по предварительной экспертизе документов на предмет комплектности и правильности их оформления (в случае, если такая услуга оказывается).

Такая информация по решению Депозитария может быть размещена в том числе, но не ограничиваясь указанным, путем включения информации о ней в документ, содержащий тарифы Депозитария.

3. Правила взаимодействия с получателями финансовых (депозитарных) услуг

3.1. Депозитарий, осуществляющий консультирование Клиентов и Потенциальных клиентов по предоставляемым Финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства РФ, регулирующего взаимоотношения сторон по депозитарному договору (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.

3.2. Депозитарий осуществляет информирование Клиентов об изменении Депозитарием условий осуществления им депозитарной деятельности (Клиентского регламента). Кроме того, Депозитарий осуществляет информирование Клиентов о способах и порядке изменения условий депозитарного договора (договора об оказании финансовых (депозитарных) услуг.

3.3. Депозитарий исключает препятствия к осуществлению Клиентом (Потенциальным клиентом) в местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых (депозитарных) услуг, фотосъёмки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким Клиентом (Потенциальным клиентом), за исключением случаев, когда это может привести к нарушению законодательства РФ.

В случаях, когда фотосъёмка, аудио- и видеозапись может привести к нарушению законодательства РФ, 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 2.2 настоящего Порядка, письменное заключение о причине отказа в фотосъемке, аудио- и (или) видеозаписи.

3.4. Депозитарий обеспечивает возможность оказания Финансовых услуг Получателям финансовых (депозитарных) услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства РФ о социальной защите инвалидов, а именно - допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста депозитарного договора (договора об оказании финансовой услуги) и иных документов, подписываемых Получателями финансовых (депозитарных) 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.

3.5. В процессе оказания Финансовых услуг Депозитарий обеспечивает соблюдение в офисе (офисах), предназначенных для приема Получателей финансовых (депозитарных) 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 (депозитарных) 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 (депозитарных) 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.

3.6. В случае привлечения Депозитарием третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Депозитария, для заключения депозитарных договоров (договоров об оказании финансовых услуг), Депозитарий обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2, 3 и 4 настоящего Порядка.

4. Требования к порядку приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг

4.1. 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 официальном сайте Депозитария, должен быть установлен порядок работы Депозитария при представлении Клиентом (Потенциальным клиентом) неполного комплекта документов.

4.2. Структурное подразделение Банка – Депозитарий Казначейства является подразделением, ответственным за прием документов и непосредственное взаимодействие с Клиентами и Потенциальными клиентами.

4.3. Работник Депозитария Казначейства Банка, осуществляющий непосредственное взаимодействие с Клиентами и Потенциальными клиентами, обеспечивает:

- фиксацию приема (регистрации) документов от Получателя финансовых услуг по форме Уведомления о приеме документов от получателя финансовых (депозитарных) услуг АКБ «Энергобанк» (АО) - **Приложения № 2** к настоящему Порядку;

- уведомление Получателя финансовых (депозитарных) услуг в случае представления неполного комплекта документов по форме Уведомления о предоставлении неполного комплекта документов получателем финансовых (депозитарных) услуг АКБ «Энергобанк» (АО) - **Приложения № 3** к настоящему Порядку;

- предоставление отказа в приеме документов от Получателя финансовых услуг с указанием мотивированной причины отказа по форме Уведомления об отказе в приеме документов от получателя финансовых (депозитарных) услуг АКБ «Энергобанк» (АО) - **Приложения № 4** к настоящему Порядку.

Уведомление о приеме документов от получателя депозитарных услуг АКБ «Энергобанк» (АО) – Приложение № 2 к настоящему Порядку может не составляться в случае, если документ, предоставляемый получателем депозитарных услуг, содержит сведения/отметку о приеме (фиксацию приема) такого документа работником Банка.

4.4. При приеме документов Депозитарий по запросу Клиента (Потенциального клиента) подтверждает факт приема документов, либо выдает уведомление о предоставлении неполного комплекта документов или уведомление об отказе в приеме документов.

4.5. Уведомление об отказе в приеме документов, указанное в пункте 4.3 настоящего Порядка, а также Уведомление об отказе в исполнении операции – **Приложение № 17** к Условиям осуществления депозитарной деятельности АКБ «Энергобанк» (АО) (Клиентскому регламенту), в том числе 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) **должны содержать** мотивированное обоснование отказа с указанием причин, послуживших основанием для отказа, со ссылкой на нормы законодательства РФ в случае, если причиной отказа является нарушение требований законодательства РФ, и (или) на депозитарный договор, а также порядка устранения причин, повлекших отказ.

4.6. Подтверждение факта приема документов, о предоставлении неполного комплекта документов, уведомление об отказе в приеме документов, предусмотренные пунктом 4.3 настоящих Правил, и уведомление об отказе во внесении записи предоставляются Клиенту **не позднее 3 (Трех) рабочий дней ((если более ранний срок не установлен** Условиям осуществления депозитарной деятельности АКБ «Энергобанк» (АО) (Клиентским регламентом)), следующих за днем принятия Депозитарием решения о приеме документов (об отказе в приеме документов, об отказе во внесении записи), способом, установленным пунктом 2.2 настоящего Порядка, а в случае предоставления уведомления об отказе во внесении записи - депозитарным договором.

5. Требования к работникам депозитария, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников депозитария указанным требованиям

5.1. Работник Депозитария, непосредственно взаимодействующий с Получателями финансовых (депозитарных) 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 (депозитарных) услуг информацию, указанную в пункте 2.1. настоящего Порядка, в том числе посредством предоставления Получателям финансовых (депозитарных) услуг возможности ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

5.2. Депозитарий обеспечивает соответствие работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых (депозитарных) услуг, установленным Базовым стандартом и настоящими Правилами требованиям и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма указанных работников.

5.3. Контролер Банка профессионального участника рынка ценных бумаг проводит регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие

обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

При этом обучение проводится с учетом следующего:

5.3.1. Перечень работников Банка, подлежащих обучению, указан в **Приложении № 5** к настоящему Порядку;

5.3.2. **Первичный инструктаж**, включающий ознакомление с внутренними документами Банка, регламентирующими оказание депозитарных услуг, в том числе с настоящим Порядком, проводится:

- при приеме лица на должность (заключении трудового договора), определенную в **Приложении № 5** к настоящему Порядку;
- при возложении Председателем Правления временного исполнения должностных обязанностей работника, определенного в Приложении № 5 к настоящему Порядку, на иного работника Банка, не включенного в перечень работников Банка, определенный в **Приложении № 5** к настоящему Порядку.

5.3.3. Срок проведения первичного инструктажа **– до начала исполнения работником Депозитария трудовых обязанностей (функций)**, связанных с взаимодействием с получателями депозитарных услуг.

5.3.4. **Целевой инструктаж** проводится для работников Банка, определенных в **Приложении № 5** к настоящему Порядку в случае изменения/дополнения/утверждения в новой редакции внутренних документов Банка, регламентирующих оказание депозитарных услуг, в том числе настоящего Порядка, **но не реже 1 (одного) раза в год**.

5.3.5. Срок проведения целевого инструктажа – **до вступления в силу** изменений/дополнений/новой редакции внутренних документов Банка, регламентирующих оказание депозитарных услуг.

Срок проведения инструктажа для работника Банка, находящегося в отпуске или отсутствующего по иным основаниям на дату вступления в силу изменений/дополнений/новой редакции внутренних документов Банка, регламентирующих оказание депозитарных услуг, – **первый рабочий день такого работника**.

5.3.6. Проведение инструктажа подтверждается собственноручной подписью обучаемого в Личной карточке работника АКБ «Энергобанк» (АО), подлежащего обучению по взаимодействию с получателями депозитарных услуг - **Приложение № 6** к настоящему Порядку (далее – Личная карточка работника).

5.3.7. **Проверка квалификации работников** структурных подразделений Банка, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых (депозитарных) услуг, проводится при необходимости с учетом следующего:

5.3.7.1. Проверка квалификации работников проводится по приказу Председателя Правления Банка, в том числе по предложению Контролера Банка профессионального участника рынка ценных бумаг.

5.3.7.2. Проверка квалификации проводится Контролером Банка профессионального участника рынка ценных бумаг в устной форме/форме письменного тестирования и/или путем предложения получателям депозитарных услуг/Клиентам Депозитария оценки квалификации работников Банка, осуществляющих взаимодействие с ним.

Вопросы тестов по проверке знаний определяются Контролером Банка профессионального участника рынка ценных бумаг самостоятельно.

Количество (доля от общего количества) получателей депозитарных услуг/Клиентов/Депонентов, участвующих в оценке квалификации работников Банка определяется приказом Председателя Правления Банка.

5.3.7.3. Результаты тестирования знаний оформляются по форме Оценки квалификации работника АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями депозитарных услуг - **Приложение № 7** к настоящему Порядку (далее – Оценка квалификации работника).

5.3.7.4. По результатам проведенного тестирования Контролер Банка профессионального участника рынка ценных бумаг дает одну из следующих оценок:

а) квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями депозитарных услуг, удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности. Данная оценка присваивается, если работник ответил верно на 90-100% вопросов;

б) квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями депозитарных услуг, недостаточно удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности. Работник, проходивший тестирование, ответил правильно на 60-89% вопросов;

в) квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями депозитарных услуг, не удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности. Работник Банка дал правильные ответы на 0-59% вопросов.

Контролер Банка профессионального участника рынка ценных бумаг в зависимости от результатов оценки результатов тестирования вправе дать рекомендации по улучшению деятельности работника, о направлении работника на повышение квалификации, переквалификации по определенному профилю и другие предложения.

5.3.7.5. Оценка Клиентом квалификации работника Банка, осуществляющего с ним непосредственное взаимодействие, осуществляется по форме **Приложения № 8** к настоящему Порядку (далее – Оценка Клиентом квалификации работника).

Оценка Клиентом квалификации работника может быть направлена Банку способом взаимодействия, указанном в депозитарном договоре или вручена уполномоченному лицу Депозитария с предоставлением Клиенту документа, установленного п.4.3. настоящего Порядка.

5.3.8. Личные карточки работников, Оценки квалификации работников, Оценки Клиентами квалификации работников хранятся у Контролера Банка профессионального участника рынка ценных бумаг в течение 5 (пяти) лет с даты проведения обучения (инструктажа), оценки квалификации.

5.3.9. Работники Банка, связанные с оказанием депозитарных услуг, вправе участвовать в конференциях, семинарах и иных обучающих мероприятиях по тематике в области регулирования профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, организуемых специализированными обучающими организациями.

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 5.4. 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.

7. Досудебный (внесудебный) порядок урегулирования споров

7.1Депозитарий стремится к разрешению споров между ним и Получателем финансовых (депозитарных) услуг преимущественно в досудебном (внесудебном) порядке.

Депозитарий, получивший претензию Получателя финансовых (депозитарных) услуг, обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить Получателя финансовых (депозитарных) услуг в письменной форме в течение **15 (пятнадцати) календарных дней** с даты получения претензии.

Срок рассмотрения претензии **может быть продлен до 30 (тридцати) календарных дней** с даты поступления претензии, в случае, когда для объективного их рассмотрения необходимо затребовать дополнительные документы, а также по наиболее сложным вопросам, требующим дополнительного изучения и проверки.

7.2. В случае заключения между Депозитарием и Получателем финансовых (депозитарных) услуг соглашения о применении процедуры медиации или наличия в депозитарном договоре ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между Депозитарием и Получателем финансовых (депозитарных) услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".

****

Приложение № 1
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИИ,
предоставляемой АКБ «Энергобанк» (АО)
получателям финансовых (депозитарных) услуг

Наименование информации	Содержание/раскрытие информации
Полное и сокращенное фирменное наименования Депозитария (Банка) в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Депозитария (Банка)	Полное наименование: Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) Сокращенное наименование: АКБ «Энергобанк» (АО)
Изображение знака обслуживания Депозитария	Зарегистрирован товарный знак.  Свидетельство № 359217. Дата регистрации исключительного права: 05.09.2008г. Дата истечения исключительного права: 26.02.2027г.
Адрес Депозитария	г. Казань, ул. Пушкина, д.13/52
Адрес офиса Депозитария, в котором осуществляется обслуживание получателей финансовых услуг, дни и часы приема получателей финансовых услуг и времени перерыва	Головной офис Банка, г. Казань, ул. Пушкина, д.13/52 Прием получателей финансовых (депозитарных) услуг осуществляется по рабочим дням в период с 9.30 час. до 17.00 час., перерыв с 12.30 час. до 13.30 час.
Адрес электронной почты Депозитария	post@energobank.ru
Контактные телефоны Депозитария	(843) 231-60-42, 231-60-43
Адресе официального сайта Депозитария в сети Интернет	www.energobank.ru
Выданная Депозитарию лицензия на осуществление депозитарной деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии	Лицензия на осуществление депозитарной деятельности Номер: 092-04198-000100 Дата выдачи: 20.12.2000 г. Срок действия: Без ограничения срока действия
Орган, выдавший лицензию на осуществление депозитарной деятельности (его наименование, адрес и телефоны)	В настоящее время лицензирование профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, в том числе депозитарной деятельности, осуществляется

	Центральным Банком Российской Федерации. Адрес Центрального Банка Российской Федерации: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12. Телефоны Центрального Банка Российской Федерации: (495) 771-91-00, 8-800-300-30-00. Лицензия Депозитарию была выдана уполномоченным органом федеральной власти в области финансовых рынков - Федеральной комиссией по рынку ценных бумаг России (ФКЦБ).
Ссылки, в том числе в виде графического QR-кода на сведения о Депозитарии (Банке), опубликованные в Справочнике финансовых организаций на официальном сайте Центрального Банка РФ	https://www.cbr.ru/finorg/foinfo/?ogrn=1021600000289
Членство Депозитария в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети Интернет и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг	Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР) Телефон: (495) 787-77-75 Адрес в сети Интернет: https://naufor.ru/ Страница в сети Интернет с размещенными Базовыми и Внутренними стандартами НАУФОР (для депозитариев): https://naufor.ru/tree.asp?n=16042
Орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Депозитария	Центральный Банк Российской Федерации Адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д.12 Телефоны: (495) 771-91-00, 8-800-300-30-00
О Базовом стандарте	Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев, утвержден Центральным Банком РФ. Базовый стандарт размещен в сети Интернет по адресу: https://naufor.ru/tree.asp?n=16042
О финансовых услугах и дополнительных услугах Депозитария, в том числе оказываемых за дополнительную плату	По депозитарному договору Депозитарий оказывает следующие услуги: • открытие и ведение счетов депо; • учет и удостоверение прав на ценные бумаги; • регистрация перехода прав собственности на ценные бумаги; • регистрация фактов обременения ценных бумаг на счетах депо; • перечисление (выплата) клиентам полученных от эмитентов доходов по ценным бумагам, в том числе средств от погашения ценных бумаг; • информирование клиентов о корпоративных действиях эмитентов; • содействие в реализации прав по ценным бумагам (участие в корпоративных действиях, передача сведений о волеизъявлении владельца ценных бумаг по голосованию на собрании акционеров). За дополнительную плату (по соглашению сторон)

	Депозитарий предоставляет услуги: • представление интересов клиентов на общих собраниях владельцев ценных бумаг.
Информация о содержании и стоимости услуги по предварительной экспертизе документов получателей финансовых (депозитарных) услуг на предмет комплектности и правильности их оформления	Услуга по предварительной экспертизе документов получателей финансовых (депозитарных) услуг на предмет комплектности и правильности их оформления Депозитарием - не оказывается.
Порядок получения финансовой (депозитарной) услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых (депозитарных) услуг для ее получения	Порядок получения финансовой (депозитарной) услуги установлен Депозитарным договором и Условиями осуществления депозитарной деятельности (Клиентский регламент) АКБ «Энергобанк» (АО). Для открытия счета депо между Клиентом (Депонентом) и Депозитарием заключается депозитарный договор. В зависимости от вида открываемого Депоненту счета депо заключаются следующие договоры (далее именуемые депозитарными договорами): • Депозитарный договор – для открытия счета депо владельца, торгового счета депо; • Междепозитарный договор – для открытия счета депо номинального держателя; • Договор счета депо доверительного управляющего – для открытия счета депо доверительного управляющего; При открытии счета депо граждане Российской Федерации должны предъявить паспорт гражданина России или иной документ, удостоверяющий личность гражданина России в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. **Физические лица** для открытия счета депо предоставляют в Депозитарий следующие документы: • депозитарный договор, подписанный Депонентом (в двух экземплярах); • Поручение на открытие счета депо (Приложение 3 к Условиям); • Анкету депонента (для физического лица – Приложение 1 к Условиям); • Анкету выгодоприобретателя (Приложение 22 к Условиям); • доверенности на уполномоченных представителей (Приложение 6 к Условиям); • документы, удостоверяющие личность всех лиц, уполномоченных распоряжаться счетом (в т.ч. для снятия копии и заверения ее сотрудником Депозитария путем проставления отметки «Копия верна», даты и подписи); • свидетельство о постановке на налоговый учет или информационное письмо налоговых органов о присвоении ИНН (при наличии) (в т.ч. для снятия копии и заверения ее сотрудником Депозитария путем проставления отметки «Копия верна», даты и подписи);

	• дополнительные сведения о Депоненте – физическом лице, запрашиваемые Депозитарием в соответствии с положением Банка России от 15 октября 2015г. № 499-П «Положение об идентификации кредитными организациями клиентов, представителей клиентов, выгодоприобретателей и бенефициарных владельцев в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступных путем, и финансированию терроризма» (Приложение 24 к Условиям); • документы, подтверждающие наличие у физического лица статуса квалифицированного инвестора в соответствии с законодательством Российской Федерации (оригиналы или нотариально заверенные копии) (при наличии). Подписи физических лиц – Депонентов и их уполномоченных представителей на документах (кроме нотариально удостоверенных доверенностей) должны быть проставлены в присутствии сотрудника Депозитария. **Юридические лица** для открытия счета депо предоставляют в Депозитарий следующие документы: • депозитарный договор, подписанный со стороны Депонента (в двух экземплярах); • Поручение на открытие счета депо (Приложение 3 к Условиям); • Анкету депонента (для юридического лица - Приложение 2 к Условиям); • Анкету выгодоприобретателя (Приложение 21 к Условиям); • нотариально заверенные/ заверенные Банком копии учредительных документов со всеми зарегистрированными изменениями и дополнениями; • нотариально заверенную/ заверенную Банком свидетельства о государственной регистрации; • нотариально заверенную/ заверенную Банком копию свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц о юридическом лице, зарегистрированном до 1 июля 2002г. – для юридических лиц, зарегистрированных до 1 июля 2002г.; • нотариально заверенную/ заверенную Банком копию свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц о государственной регистрации изменений, вносимых в учредительные документы юридического лица (при наличии) – при внесенных изменениях в учредительные документы юридического лица; • нотариально заверенную/ заверенную Банком копию свидетельства о постановке на учет в налоговом органе; • нотариально заверенную / заверенную Банком или

	заверенную уполномоченным лицом и печатью юридического лица копию документа об избрании или назначении лица, имеющего право действовать от имени юридического лица без доверенности; • заверенную уполномоченным лицом и печатью юридического лица копию приказа (распоряжения) руководителя о назначении на должность главного бухгалтера; или о вводе в штат бухгалтера и назначении на должность бухгалтера; или о передаче на договорных началах ведения бухгалтерского учета централизованной бухгалтерии, специализированной организации или бухгалтеру-специалисту (при этом необходимо также предоставить распорядительный акт руководителя юридического лица о предоставлении сотруднику централизованной бухгалтерии, специализированной организации или бухгалтеру-специалисту право второй подписи); или о возложении обязанности главного бухгалтера (бухгалтера) на себя в связи с отсутствием в штатном расписании должности счетного работника; • оригинал или нотариально заверенную копию карточки с образцами подписей уполномоченных лиц и оттиска печати юридического лица; • оригиналы или нотариально заверенные копии доверенностей на распорядителей счета депо (уполномоченных представителей); • оригиналы или нотариально заверенные копии доверенностей на представителей юридического лица – курьеров; • заверенные уполномоченным лицом и печатью юридического лица копии документов, удостоверяющих личность всех лиц, уполномоченных распоряжаться счетом; • дополнительные сведения о юридическом лице, запрашиваемые Депозитарием в соответствии с положением Банка России 15 октября 2015г. №499-П «Положение об идентификации кредитными организациями клиентов, представителей клиентов, выгодоприобретателей и бенефициарных владельцев в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступных путем, и финансированию терроризма» (Приложения 21,23-24 к Условиям), подписанные руководителем или иным уполномоченным лицом и заверенные печатью юридического лица; • документы, подтверждающие наличие у юридического лица статуса квалифицированного инвестора в соответствии с законодательством Российской Федерации (оригиналы или нотариально заверенные копии) (при наличии). Для открытия счета депо номинального держателя дополнительно предоставляется нотариально заверенная

	копия лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление депозитарной деятельности. Для открытия счета депо доверительного управляющего дополнительно предоставляется нотариально заверенная копия лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами. Кредитные организации дополнительно к вышеперечисленным документам предоставляют в Депозитарий: • нотариально заверенную/ заверенную Банком копию лицензии на осуществление банковских операций; • нотариально заверенную/ заверенную Банком либо заверенную уполномоченным лицом и печатью юридического лица копию письма о согласовании кандидатур руководителя и главного бухгалтера с территориальными органами Банка России. Депонент обязан в течение 5 рабочих дней извещать Депозитарий об изменениях и дополнениях, вносимых в документы, которые были предоставлены при открытии счета депо в Депозитарии, предоставлять в Депозитарий документы, подтверждающие данные изменения и дополнения, вносить соответствующие изменения в анкеты. Депозитарий оставляет за собой право запрашивать дополнительные документы и сведения от лиц, изъявивших намерение открыть счет депо в Депозитарии. Депозитарный договор заключается в Головном офисе Банка.
Способы и адреса направления обращений (жалоб) Депозитарию, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Депозитария	Обращения (жалобы) Депозитарию можно направить в письменном виде по адресу: 420111, г.Казань, ул. Пушкина, д.13/52 или в электронном виде на адрес: post@energobank.ru Обращения (жалобы) в НАУФОР можно направить в письменном виде по адресу: 129090, г.Москва, 1-й Коптельский пер., д. 18, стр.1 или в электронном виде на адрес: info@naufor.ru Обращения (жалобы) в Центральный Банк Российской Федерации можно направить в письменном виде по адресу: 107016, г.Москва, ул. Неглинная, д.12 или в электронном виде через Интернет-приемную: https://www.cbr.ru/reception/
Способы защиты прав получателя финансовых (депозитарных) 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)	В целях защиты своих прав получатель финансовых (депозитарных) услуг вправе обратиться с письменным или электронным обращением (жалобой) Депозитарию, НАУФОР, Центральному Банку РФ. Все споры, возникающие в рамках заключенного депозитарного договора разрешаются сторонами путем переговоров. В случае недостижения в процессе переговоров соглашения между сторонами, споры разрешаются в судебном порядке в соответствии с

	действующим законодательством РФ. Урегулирование споров с использованием процедуры медиации (с участием третьей, нейтральной стороны) не предусмотрено.
Способы и порядок изменения условий депозитарного договора, в том числе Условий осуществления депозитарной деятельности (Клиентского регламента)	*Депозитарным договором АКБ «Энергобанк» (АО) установлен следующий порядок внесения в них изменений:* Изменения и дополнения в Договор могут быть внесены по согласованию Сторон, оформленному в письменном виде и подписанному полномочными представителями Сторон, кроме случаев внесения Депозитарием изменений/дополнений в одностороннем порядке в Регламент и Прейскурант. *Условиями осуществления депозитарной деятельности (Клиентский регламент) АКБ «Энергобанк» (АО) установлен следующий порядок внесения в них изменений/дополнений:* Депозитарий имеет право вносить в Регламент изменения и дополнения, а также принимать Регламент в новой редакции. В случае внесения изменений и дополнений в Регламент Депозитарий обязан известить об этом Депонентов не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до введения их в силу путем размещения данной информации сайте Банка в сети Интернет. В случае несогласия Депонента с новой редакцией Регламента, Депонент имеет право в одностороннем порядке расторгнуть депозитарный договор. Отсутствие в течение одного месяца с момента отправления Депозитарием извещения заявления Депонента о расторжении договора считается его согласием на указанные изменения. Любые изменения и дополнения в Регламенте с момента вступления в силу с соблюдением процедур настоящего раздела равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Регламенту и подписавших Договор, в том числе присоединившихся к Регламенту подписавших Договор ранее даты вступления изменений в силу. В случае несогласия с изменениями или дополнениями, внесенными в Регламент, Инвестор имеет право до вступления в силу таких изменений или дополнений расторгнуть Договор. Прекращение действия Регламента в какой-либо его части не означает прекращения действия Регламента в целом. Прекращение действия Регламента или его частей не освобождает Стороны от надлежащего исполнения обязательств. Регламент, а также изменения и дополнения в Регламент вступают в действие после их утверждения Председателем Правления Банка.

Приложение № 2
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария

_____
(полное наименование / ФИО)

_____
(код Клиента / адрес места нахождения получателя услуг)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о приеме документов от получателя финансовых (депозитарных) услуг
АКБ «Энергобанк» (АО)

Настоящим Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) уведомляет Вас о приеме следующих документов:

1. _____
2. _____
3. _____

…. _____

в соответствии с действующим Условиями осуществления депозитарной деятельности (Клиентский регламент) АКБ «Энергобанк» (АО) и иными внутренними документами АКБ «Энергобанк» (АО).

Должность
уполномоченного лица _____ /_____/
(подпись) *(ФИО)*

«_____»_____ 20____г.

Уведомление о приеме документов получил(а)

_____ /_____/
(ФИО / должность и ФИО уполномоченного лица получателя депозитарных услуг) *(подпись)*

«_____»_____ 20____г.

Приложение № 3
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария

_____
(полное наименование / ФИО)

_____
(код Клиента / адрес места нахождения получателя услуг)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о предоставлении неполного комплекта документов
получателем финансовых (депозитарных) услуг
АКБ «Энергобанк» (АО)

Настоящим Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) уведомляет Вас о предоставлении неполного комплекта документов, а именно **не предоставление (отсутствие) следующего(их) документа(ов)**:

1. _____
2. _____
3. _____
…. _____

В целях получения депозитарных услуг АКБ «Энергобанк» (АО) предлагает предоставить недостающие документы в соответствии с действующими Условиями осуществления депозитарной деятельности (Клиентский регламент) АКБ «Энергобанк» (АО).

Должность
уполномоченного лица _____ /_____/
(подпись) *(ФИО)*

«_____»_____ 20____г.

Уведомление о предоставлении
неполного комплекта документов получил(а)

_____ /_____/
(ФИО / должность и ФИО уполномоченного лица получателя депозитарных услуг) *(подпись)*

«_____»_____ 20____г.

Приложение № 4
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария

_____
(полное наименование / ФИО)

_____
(код Клиента / адрес места нахождения получателя услуг)

УВЕДОМЛЕНИЕ
об отказе в приеме документов от получателя финансовых (депозитарных) услуг АКБ «Энергобанк» (АО)

Настоящим Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) уведомляет Вас об отказе в приеме документов, а именно:

1. _____
2. _____
3. _____
…. _____

по причине _____
(указывается мотивированная причина, ссылка на нормативные документы и/или на депозитарный договор)
_____
_____

Порядок устранения причин, повлекших отказ: _____
_____
_____
_____.

Должность
уполномоченного лица _____ /_____/
(подпись) *(ФИО)*

«_____»_____ 20____г.

Уведомление об отказе в приеме документов получил(а)

_____ /_____/
(ФИО / должность и ФИО уполномоченного лица получателя депозитарных услуг) *(подпись)*

«_____»_____ 20____г.

Приложение № 5
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария

**ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТНИКОВ АКБ «Энергобанк» (АО),
подлежащих обучению по взаимодействию с получателями депозитарных услуг**

Обучение по взаимодействию с получателями депозитарных услуг проходят следующие работники структурных подразделений АКБ «Энергобанк» (АО):

1. Директор Казначейства.
2. Заместитель директора Казначейства.
3. Директор Депозитария Казначейства.
4. Экономист Депозитария Казначейства.

Приложение № 6
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария

ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА
работника АКБ «Энергобанк» (АО), подлежащего
обучению по взаимодействию с получателями депозитарных услуг

1. Фамилия, имя, отчество должностного лица/работника АКБ «Энергобанк» (АО):

_____

2. Занимаемая должность, структурное подразделение:

_____

3. Дата проведения обучения «_____» _____ 20____г.
4. Форма обучения по взаимодействию с получателями депозитарных услуг:

☐ Первичный инструктаж

☐ Целевой инструктаж

Краткий обзор тем обучения

1) _____
2) _____
… _____

Обучение прошел _____ /_____ /
(подпись) *(фамилия, инициалы)*

Приложение № 7
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария

Оценка квалификации
работника АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями депозитарных услуг

_____

(ФИО работника Банка)

_____

(занимаемая должность на дату тестирования и структурное подразделение)

проведенная "_____" _____ 20_____ г. следующая:

	квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями депозитарных услуг, удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности

	квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями депозитарных услуг, недостаточно удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности

Рекомендации*_____

_____

_____

	квалификация работника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями депозитарных услуг, не удовлетворяет требованиям, необходимым для выполнения работы по занимаемой им должности.

Рекомендации*_____

_____

_____

Должностное лицо, проведшее проверку квалификации

Контролер Банка профессионального
участника рынка ценных бумаг _____ /_____/
(подпись) *(фамилия, инициалы)*

С оценкой квалификации и рекомендациями ознакомлен _____
(подпись тестируемого работника)

С оценкой квалификации ознакомлен:

_____ _____ /_____/
(должность руководителя структурного подразделения работника) *(подпись)* *(фамилия, инициалы)*

«_____»_____20___г.

Приложение № 8
к Порядку защиты прав и интересов физических и
юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария

Оценка Клиентом
квалификации работника АКБ «Энергобанк» (АО), осуществляющего с ним непосредственное взаимодействие

Получатель депозитарных услуг / Клиент / Депонент АКБ «Энергобанк» (АО)

_____

(полное наименование/ФИО, код получателя депозитарных услуг, либо ИНН/адрес местонахождения)

оценивает квалификацию работника(ов) Банка, осуществляющего(их) непосредственное взаимодействие с получателем депозитарных услуг/Клиентом/Депонентом как *(нужное отметить)*:

	достаточную

	недостаточно удовлетворительную

Комментарии _____

(пожалуйста, укажите причины, конкретные факты, связанные с такой оценкой)

_____

_____

	неудовлетворительную

Комментарии _____

(пожалуйста, укажите причины, конкретные факты, связанные с такой оценкой)

_____

_____

Предложения (при наличии) _____

_____

_____

_____ _____ /_____/

(должность, полное наименование для юридических лиц) *(подпись)* *(фамилия, инициалы)*

М.П. (при наличии)

Дата: «_____»_____ 20____г.

Приложение № 9
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 регистрации обращения (жалобы)

Настоящим Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) уведомляет о регистрации Вашего обращения (жалобы).

Сведения о полученном обращении (жалобе):

Способ получения: *(через сайт Банка, почтовое отправление, нарочно в письменном виде)*	
Дата регистрации:	
Входящий регистрационный номер	
Тема (содержание обращения/жалобы):	_____

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

Примечание: Уведомление о регистрации обращения (жалобы), Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) (при необходимости продления срока рассмотрения), Ответ на обращение (жалобу) 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 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.

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.

Приложение № 11
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)

ОТВЕТ
на обращение (жалобу)

На полученное Ваше обращение (жалобу) от «_____»_____ 20__г., регистрационный входящий № _____ Акционерный коммерческий банк «Энергобанк» (акционерное общество) сообщает нижеследующее.

_____
(описательная /констатирующая часть; обоснование и ссылки на имеющие отношения к рассматриваемому вопросу требования законодательства РФ, документы и/или сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса)

_____

_____
(резолютивная часть, в том числе описание действий, которые предпринимаются Банком,

_____
и действия, которые необходимо предпринять получателю услуг)

_____

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

Примечание: Ответ на обращение (жалобу) 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.
В случае выявления при рассмотрении обращения нарушения Базового стандарта или Внутреннего стандарта НАУФОР, Банк направляет копию ответа на обращение и копию обращения в НАУФОР в день направления ответа на обращение (жалобу) Заявителю.

Уведомление получено

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

М.П.

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