

УТВЕРЖДЕНО
решением Правления
ОАО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»
Протокол № 23 от 8 апреля 2010 г.

Положение

**о порядке рассмотрения жалоб и запросов клиентов
(депонентов) Депозитария
ОАО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения жалоб и запросов клиентов (депонентов) Депозитария ОАО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» (далее - Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 22.04.1996 N 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», Положения о депозитарной деятельности в Российской Федерации, утвержденного Постановлением ФКЦБ РФ от 16 октября 1997 г. № 36, и Положения о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг, утвержденного Приказом ФСФР № 06-29/ПЗ-Н от 21 марта 2006 г.

1.2. Основной целью рассмотрения жалоб клиентов (депонентов) является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения клиентов (депонентов) Депозитария ОАО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» (далее – Депозитарий).

Основной целью рассмотрения запросов клиентов (депонентов) является предоставление клиенту (депоненту) требуемой информации, предоставление которой предусмотрено действующим законодательством РФ и Условиями осуществления депозитарной деятельности Депозитария.

1.3. Рассмотрение жалоб и запросов клиентов (депонентов) в Депозитарии осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.4. Жалобы и запросы, поданные с соблюдением установленного настоящим Положением порядка, подлежат обязательному рассмотрению.

1.5. Для целей настоящего Положения:

под **«жалобой»** понимается - письменное обращение клиента (депонента), полагающего, что сотрудниками Депозитария нарушены его права и охраняемые законом интересы.

под **«запросом»** понимается - любое письменное обращение клиента (депонента) к Депозитарию, целью которого является получение интересующей клиента (депонента) информации, предоставление которой предусмотрено действующим законодательством РФ и Условиями осуществления депозитарной деятельности Депозитария, и существо которого не требует осуществления Депозитарием информационной операции.

1.6. Процедуры подачи и рассмотрения жалобы являются для клиента (депонента) обязательными при разрешении всех его споров с Депозитарием в процессе осуществления последним депозитарной деятельности.

2. Предъявление жалоб и запросов клиентами (депонентами)

2.1. Жалобы и запросы клиентов (депонентов) Депозитария принимаются в письменном виде.

Жалобы и запросы должны содержать указание на существо жалобы или запроса клиента (депонента), его имя, фамилию и отчество, (полное наименование юридического лица), адрес для ответа.

2.2. Поступающие в ОАО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» (далее – Банк) жалобы и запросы клиентов (депонентов) подлежат регистрации в общем порядке, установленном Банком для приема входящих документов. После регистрации жалобы и запросы направляются Контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг (в соответствии с действующей Инструкцией о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг ОАО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК») (далее также – Контролер).

3. Отказ в приеме жалоб и запросов клиентов (депонентов)

3.1. Отказ в приеме жалоб и запросов не допускается.

3.2. Депозитарий вправе в устной форме давать клиентам (депонентам) разъяснения по вопросам деятельности Депозитария.

3.3. Служащие Депозитария в случае обращения к ним клиента (депонента) с запросом в устной форме, который подпадает под признаки жалобы или требует предоставления соответствующей информации, обязаны проинформировать об этом клиента (депонента) и предложить ему оформить жалобу или запрос в письменном виде.

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

3.5. К рассмотрению не принимаются жалобы и запросы, не поддающиеся прочтению.

3.6. Анонимные жалобы и запросы, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или места нахождения (адресе) обратившегося лица, не рассматриваются, за исключением случаев, когда заявитель является (являлся) клиентом (депонентом) Депозитария – физическим лицом и ему Депозитарием был присвоен идентификационный код, на который заявитель ссылается в обращении (при наличии в обращении подписи обратившегося лица).

3.7. Обращения, не подлежащие рассмотрению Депозитарием, за исключением указанных в п.3.6 настоящего Порядка, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом заявителей.

3.8. Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение, заявление или жалоба не содержат новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

4. Процедура рассмотрения жалоб и запросов клиентов (депонентов)

4.1. Под процедурой рассмотрения жалоб и запросов клиентов (депонентов) понимается установленный действующей Инструкцией о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг ОАО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» порядок действий, во исполнение которого Контролер самостоятельно или с привлечением служащих Депозитария осуществляет следующие действия:

- анализирует жалобу или запрос;
- составляет ответ на жалобу или запрос в письменной форме;
- направляет клиенту (депоненту) Депозитария подписанный

Президентом-Председателем Правления Банка письменный ответ о результатах рассмотрения обращения.

4.2. Контролер обязан рассмотреть жалобу или запрос и дать письменный мотивированный ответ по форме, утвержденной в составе Инструкции о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг ОАО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»), в срок не позднее 15 (пятнадцати) дней с даты получения жалобы или запроса клиента (депонента).

Срок рассмотрения жалобы или запроса может быть продлен в случае, если для объективного их рассмотрения необходимо затребовать дополнительные документы, а также по наиболее сложным вопросам, требующим дополнительного изучения и проверки, но не более чем на 15 (пятнадцать) дней, если иное не установлено действующим законодательством РФ.

4.3. Для подготовки письменного ответа клиенту (депоненту) о результатах рассмотрения обращения Контролер вправе:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у клиента (депонента);
- требовать предоставления любых документов Депозитария и знакомиться с содержанием баз данных и регистров, связанных с осуществлением деятельности Депозитария;
- снимать копии с полученных документов, файлов, записей, за исключением информации, не подлежащей копированию в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ;
- требовать от работников Депозитария предоставления необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе подготовки письменного ответа на жалобу или запрос клиента (депонента);

4.4. Работники Депозитария:

- оказывают Контролеру содействие в рассмотрении обращений, заявлений, жалоб, связанных с деятельностью Депозитария;
- незамедлительно доводят до сведения руководителя Депозитария, Контролера сведения о предполагаемых нарушениях законодательства РФ о рынке ценных бумаг и внутренних документов профессионального участника другими работниками профессионального участника или клиентами (депонентами) Депозитария;

- уведомляют Контролера о возникшем (возможном) конфликте интересов при осуществлении депозитарной деятельности);
- уведомляют Контролера о клиентах (депонентах), с которыми невозможно установить связь по указанным ими адресам, номерам телефонов и электронным каналам связи.

5. Процедура контроля за рассмотрением жалоб и запросов клиентов (депонентов)

5.1. Контролер совместно с сотрудниками Депозитария:

- осуществляет анализ и обобщение всех жалоб и запросов клиентов (депонентов) Депозитария;
- разрабатывает рекомендации по улучшению организации работы с жалобами и запросами клиентов (депонентов) Депозитария;
- вносит предложения по результатам рассмотрения жалоб и запросов клиентов (депонентов) Депозитария.

5.2. Контролер обязан:

- анализировать каждую поступившую жалобу или запрос;
- проверять соблюдение служащими Депозитария должностных инструкций, требований действующего законодательства РФ о рынке ценных бумаг, стандартов СРО НФА при рассмотрении ими жалоб или запросов клиентов (депонентов);
- проверять соблюдение при рассмотрении жалоб или запросов клиентов (депонентов) приоритета интересов клиента (депонента) над собственными интересами Депозитария и его служащих;
- незамедлительно уведомлять руководителя профессионального участника о выявленных нарушениях, проводить проверку на предмет установления причин совершения нарушения и виновных в нем лиц; контролировать устранение выявленных нарушений и соблюдение мер по предупреждению аналогичных нарушений в дальнейшей деятельности Депозитария;
- соблюдать требования действующего законодательства РФ о рынке ценных бумаг, внутренних документов Банка, регулирующих депозитарную деятельность;
- обеспечивать сохранность и возврат полученных оригиналов документов на бумажном носителе и электронных документов Депозитария, необходимых для подготовки ответа на жалобы и обращения клиентов (депонентов);
- соблюдать служебную тайну в отношении полученной информации;
- включать в квартальный отчет, предоставляемый руководителю профессионального участника, обобщенные сведения о результатах рассмотрения обращений, заявлений и жалоб клиентов (депонентов) Депозитария (о количестве рассмотренных обращений, заявлений и жалоб, о выявленных по итогам рассмотрения обращений, заявлений и жалоб нарушениях требований действующего законодательства РФ и внутренних документов Банка, причинах допущения соответствующих нарушений, о принятых мерах по устранению и предупреждению аналогичных нарушений в

дальнейшей деятельности Депозитария), о реализации мер, направленных на предотвращение конфликта интересов.