

УТВЕРЖДЕНО

Правлением

АКБ «Ланта-Банк» (АО)

Протокол № 947

от «25» февраля 2022 г.

(введены в действие с 01.03.2022г.)

ПРАВИЛА
взаимодействия с получателями финансовых услуг
при рассмотрении обращений (жалоб), связанных
с депозитарной деятельностью АКБ «Ланта-Банк» (АО)

г. Москва, 2022 г.

1. Общие положения

Настоящие Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг при рассмотрении обращений (жалоб), связанных с депозитарной деятельностью АКБ «Ланта-Банк» (АО) в рамках осуществления АКБ «Ланта-Банк» (АО) профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (далее – Правила) разработаны АКБ «Ланта-Банк» (АО) (далее – Депозитарий, Банк) в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев утвержденных Банком России 24.02.2022г. (далее по тексту – Базовый стандарт Депозитария) и определяют основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, а также устанавливают требования, которыми Депозитарий руководствуется в процессе осуществления своей деятельности.

1.1. Положения настоящих Правил применяются в целях:

- обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, оказываемых Банком как профессиональным участником рынка ценных бумаг;
- повышения уровня информированности получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов о деятельности Депозитария и содержании финансовых услуг;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых Депозитарием;
- формирования и поддержания положительного имиджа Банка, обеспечения доверия получателей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов.

1.2. Настоящие Правила устанавливают требования, которыми Депозитарий должен руководствоваться в процессе осуществления профессиональной деятельности.

1.3. Настоящие Правила являются обязательными для применения всеми работниками Банка, осуществляющими профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг.

1.4. Банк осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно.

1.5. Банк при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг соблюдает приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

1.6. Банк не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы клиентов.

1.7. Банк при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного клиента или группы клиентов перед интересами другого клиента (других клиентов).

1.8. Банк не допускает предоставление получателю финансовых услуг информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги, а также предоставление информации, которая вводит потенциального клиента в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора.

1.9. Информация, размещенная на сайте Банка <https://www.lanta.ru> в разделе «Инвестиции-Депозитарное обслуживание» доступна круглосуточно и бесплатно всем получателям финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Банка не доступен для посещения.

1.10. Правила являются внутренним документом Банка. Во всем ином, что не предусмотрено настоящими Правилами, Банк руководствуется «Условиями осуществления депозитарной деятельности Акционерного общества коммерческого банка «Ланта-Банк», размещённом на сайте Банка в разделе «Документы-Депозитарное обслуживание» и законодательством Российской Федерации.

1.11. Правила размещаются на сайте Банка в разделе «Документы-Депозитарное обслуживание», доступны круглосуточно и бесплатно всем получателям финансовых услуг.

2. Термины и определения

2.1. В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

Банк (Депозитарий) – Акционерное общество коммерческий банк «Ланта-Банк» (АКБ «Ланта-Банк» (АО)), являющийся профессиональным участником рынка ценных бумаг, осуществляющим деятельность на основании лицензий профессионального участника рынка ценных бумаг.

Депозитарий Банка – структурное подразделение, осуществляющее от имени Банка депозитарную деятельность на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление депозитарной деятельности.

Депозитарный договор (Договор счета депо) – договор, заключенный между Депозитарием и Депонентом об оказании услуг по учету прав на ценные бумаги.

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.

Условия – внутренний документ Банка «Условия осуществления депозитарной деятельности Акционерного общества коммерческого банка «Ланта-Банк»».

Клиент (Депонент) – юридическое или физическое лицо, имеющее с Депозитарием действующий депозитарный договор.

Потенциальный клиент – физическое или юридическое лицо, намеренное заключить с Депозитарием Депозитарный договор и с которым Депозитарий намерен заключить Депозитарный договор.

Бывший клиент – физическое или юридическое лицо, Депозитарный договор 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) в соответствии с Условиями.

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 услуг – в рамках настоящих Правил, клиент, потенциальный клиент, бывший клиент, клиент-эмитент, клиент-брокер, наследники, а также уполномоченный ими представитель.

Место, предназначенное для обслуживания Получателей финансовых услуг – место оказания финансовых услуг Получателям финансовых услуг, предназначенное для заключения Депозитарных договоров, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг.

Обращение (жалоба) – направленная Получателем финансовых услуг Депозитария просьба о восстановлении или защите прав или интересов Получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Депозитарием требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов СРО НФА, учредительных и внутренних документов Депозитария, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

СРО НФА – саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация», членом которой является Банк как профессиональный участник рынка ценных бумаг.

Сайт Банка – официальный сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [https:// www.lanta.ru](https://www.lanta.ru).

Контролер профессионального участника (Контролер) – лицо, на которое возлагаются функции внутреннего контроля при осуществлении Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

2.2. Иные термины используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Базовыми стандартами и внутренними документами Банка.

3. Правила взаимодействия Депозитария с Получателями финансовых услуг при приеме обращений (жалоб), связанных с оказанием финансовых услуг

3.1. В процессе оказания финансовых услуг, Депозитарий обеспечивает соблюдение в офисах, предназначенных для приема Получателей финансовых услуг и оказания им финансовых услуг, минимальных стандартов обслуживания, касающихся доступности и материального обеспечения офисов Депозитария.

3.2. Депозитарий исключает препятствия к осуществлению Клиентом (Потенциальным клиентом) в местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых услуг, фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким Клиентом (Потенциальным клиентом), за исключением случаев, когда это может привести к нарушению законодательства Российской Федерации. В случаях, когда фотосъемка, аудио- и видеозапись может привести к нарушению законодательства Российской Федерации, Депозитарий фиксирует для Клиента (Потенциального клиента) факт невозможности их проведения и сообщает в устной форме мотивированную причину.

По письменному запросу Клиента (Потенциального клиента) Депозитарий предоставляет способом, указанным в разделе 4 настоящих Правил, письменное заключение о причине отказа в фотосъемке, аудио- и (или) видеозаписи.

3.3. Ответственным структурным подразделением за прием обращений (жалоб) на бумажном носителе при личной передаче обращения (жалобы) Получателем финансовых услуг либо его уполномоченным представителем является Депозитарий Банка.

При отправке Получателем финансовых услуг либо его уполномоченным представителем обращения (жалобы) иным способом (оригинальный документ на бумажном носителе, включая пересылку документа почтой, в том числе межфилиальной почтой, курьерской доставкой) обращения (жалобы) регистрируются Секретариатом Банка в соответствии с внутренним документом, регламентирующим делопроизводство в Банке при получении почтовых отправлений.

При отправке Получателем финансовых услуг либо его уполномоченным представителем обращения (жалобы) путём направления электронного файла с использованием систем электронной связи, ответственным структурным подразделением за прием обращений (жалоб) является подразделение, на электронный адрес которого отправлено такое обращение (жалоба). Обращение (жалоба) направленное с использованием систем электронной связи должно быть подписано электронно-цифровой подписью Получателя финансовых услуг либо его уполномоченным представителем. Идентификация Клиента Депозитария, направившего обращение (жалобу) осуществляется сотрудником Депозитария Банка.

Ответственным структурным подразделением за непосредственное взаимодействие с Клиентами Депозитария и Потенциальными клиентами Депозитария является Депозитарий Банка.

3.4. Сотрудник Депозитария Банка является ответственным лицом за факт фиксации приема (регистрации) обращений (жалоб), полученных в соответствии с абзацем 1 пункта 3.3. настоящих Правил.

Секретариат Банка является ответственным подразделением за факт фиксации приема (регистрации) обращений (жалоб), полученных в соответствии с абзацем 2 пункта 3.3. настоящих Правил, за исключением случаев отправки такой корреспонденции с пометкой «Лично». Конверты с пометкой «Лично» не регистрируются, и без вскрытия передаются лично адресату/подразделению. Сотрудники данного подразделения являются ответственными лицами за факт фиксации приема (регистрации) полученных обращений (жалоб).

Ответственным лицом за факт фиксации приема (регистрации) обращений (жалоб), полученных в соответствии с абзацем 3 пункта 3.3. настоящих Правил являются сотрудники подразделения, получившие такое обращение (жалобу).

3.5. По запросу Клиента (Потенциального клиента, иного Получателя финансовых услуг) Депозитарий подтверждает факт приема обращений (жалоб) либо выдает уведомление об отказе в приеме обращений (жалоб).

3.6. Подтверждение факта приема обращений (жалоб), уведомление об отказе в приеме обращений (жалоб) предоставляются Получателю финансовых услуг способом, установленном в разделе 4.6. Условий (для Клиентов Депозитария) и пункте 4.3. настоящих Правил (для иных Получателей финансовых услуг).

Срок подготовки и отправки документов о факте приема обращений (жалоб) либо уведомления об отказе в приеме обращений (жалоб) составляет не позднее 3 (трех) рабочих дней.

4. Рассмотрение обращений (жалоб)

4.1. Депозитарий обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращений (жалоб) и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.5 настоящего Порядка.

4.2. Депозитарий принимает обращения (жалобы) способом, установленном в пункте 4.6. Условий и пункте 3.3. настоящих Правил.

В случае отправки обращения (жалобы) почтовым отправлением, Клиент (Потенциальный клиент) направляет такое обращение (жалобу) по адресу места нахождения Банка, указанному на странице Банка в сети «Интернет» <https://www.lanta.ru> в разделе «О Банке-Реквизиты».

Клиент (Потенциальный клиент) вправе передать обращение (жалобу) в филиале Банка с указанием отправки обращения (жалобы) в Депозитарий Банка. Адреса места нахождения филиалов Банка указаны на странице Банка в сети «Интернет» <https://www.lanta.ru> в разделе «О Банке-Реквизиты».

4.3. Депозитарий обеспечивает информирование Получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) следующими способами:

- 1) при передаче Получателем финансовых услуг либо его уполномоченным представителем обращения (жалобы) по месту нахождения Банка – путём проставления фиксирующей записи (штампа) на копии обращения (жалобе) с указанием даты, времени и Ф.И.О. сотрудника Депозитария, принявшего обращение (жалобу);
- 2) при получении от Получателя финансовых услуг либо его уполномоченного представителя обращения (жалобы) иным способом (оригинальный документ на бумажном носителе, включая пересылку документа почтой, в том числе межфилиальной почтой; электронный файл с использованием систем электронной почты):

- Клиента Депозитария либо его уполномоченного представителя способом, установленном в разделе 4.6. Условий и/или анкете Клиента Депозитария либо его уполномоченного представителя, если иной способ не указан Клиентом Депозитария либо его уполномоченным представителем в обращении (жалобе);

- Потенциального клиента либо его уполномоченного представителя способом, указанным в обращении (жалобе) либо голосовым сообщением с возможностью фиксации такого сообщения, либо путём направления электронного файла с использованием систем электронной почты, либо заказного почтового отправления с уведомлением о вручении (иным регистрируемым почтовым отправлением с уведомлением отправителя о вручении адресату) или путем передачи в курьерскую службу либо иным способом, позволяющим достоверно установить факт направления и/или подтвердить получение отправления по адресу, в том числе электронной почты, указанному Потенциальным клиентом либо его уполномоченным представителем в обращении (жалобе);

- уведомление Бывшего клиента либо его уполномоченного представителя и иных Получателей финансовых услуг аналогично способам, указанным для Потенциального клиента.

4.4. Условия размещены на странице Банка в сети «Интернет» <https://www.lanta.ru> в разделе «Частным лицам-Документы-Депозитарное обслуживание».

4.5. Депозитарий вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:

1) в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки Получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;

2) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Депозитария, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Депозитария, а также членов их семей;

3) текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;

4) в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Депозитария, о чем уведомляется Получатель финансовых услуг;

5) в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).

4.6. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Депозитарий осуществляет фиксацию следующих сведений:

1) дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

2) в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц – наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);

3) тематику обращения (жалобы);

4) дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

4.7. Депозитарий обязан письменно на бумажном носителе или в электронной форме (если иное не указано в обращении (жалобе)) ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.5 настоящих Правил) в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы). Если иной срок установлен в Условиях, Депозитарий руководствуется наиболее ранним из установленных сроков.

Лицом ответственным за рассмотрение обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг является Контролер.

4.8. При удовлетворении обращения (жалобы) ответ Депозитария содержит следующие сведения:

- разъяснение, какие действия предпринимаются Депозитарием по обращению (жалобе);

- разъяснения, какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы).

Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то Получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа. Ответ Депозитария о результатах рассмотрения обращения (жалобы) в любом случае содержит обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов Депозитария, Депозитарного договора, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Получателем финансовых услуг довод.

4.9. С дополнительными сведениями, по претензиям, обращениям (жалобам) Клиенты Депозитария могут ознакомиться в разделе 9 Условий.