

Уважаемые клиенты, информируем Вас о том, что на основании Приказа по общим вопросам от 25.06.2024 № 326-п с 11.07.2024 г. вводится в действие новая редакция «Положения о взаимодействии АО «АБ «РОССИЯ» с получателями финансовых услуг по доверительному управлению» (далее – Положение).

Просим ознакомиться с вносимыми изменениями в Положение:

1. В разделе 3 Положения расширен список Адресов для направления обращений Получателями финансовых услуг.
2. Раздел 13 исключен из Положения.
3. Изменена нумерация разделов 14 - 18 на 13 - 17 соответственно.
4. Раздел 16 Положения изложен в новой редакции на основании Статьи 5 Федерального закона от 04.08.2023 № 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".

Приложение
к Приказу по общим вопросам
от 25.06.2024 № 326-п

Изменения
в Положение о взаимодействии АО «АБ «РОССИЯ» с получателями
финансовых услуг по доверительному управлению (Версия 1.0)
(далее – Положение)

1. По тексту Положения фразу «Обращение (жалоба)» заменить на «Обращение».
2. В разделе 2 Положения термин «**Обращение**» изложить в следующей редакции:
«Обращение - направленная Получателем финансовых услуг Банку просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, или просьба о восстановлении или защите прав, или интересов Получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Банком требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Банка, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.»
3. Термин «**Жалоба**» исключить из раздела 2 Положения.
4. В разделе 3 Положения текст «Адрес для направления обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг – 191124, г. Санкт-Петербург, пл. Растрелли, д. 2, стр. 1.» изложить в следующей редакции:
Адреса для направления Обращений Получателями финансовых услуг:
Посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе:
191124, г. Санкт-Петербург, пл. Растрелли, д. 2, стр. 1.
105082, г. Москва, Переведеновский пер., д. 13, стр. 1;
354340, Краснодарский край, ф.т. Сириус, пгт. Сириус, ул. Международная, д. 4.
На адрес электронной почты Банка:
broker@abr.ru
bank@abr.ru».
5. Раздел 13 исключить из Положения.
6. В Положении изменить нумерацию Разделов 14, 15, 16, 17, 18 на 13, 14, 15, 16, 17 соответственно.
7. Раздел 16 Положения изложить в следующей редакции:

«16. Рассмотрение Обращений

- 16.1. Получатели финансовых услуг имеют право направления в Банк Обращения в отношении услуг Банка ДУ.
- 16.2. Обращение может быть направлено в Банк посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, на адрес электронной почты Банка. Адреса для предоставления (направления) Обращений указаны в разделе 3 настоящего Положения.
- 16.3. Банк регистрирует Обращение не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. Информирование Получателей финансовых услуг о получении Банком Обращения осуществляется путем:
 - проставления на копии документа, выдаваемого заявителю работником Банка, принявшем Обращение, надписи, содержащей следующие сведения: ФИО, подпись, должность работника, дата приема документа (применяется при передаче в Банк Обращения лично Получателем финансовых услуг (его представителем));
 - проставления на почтовом уведомлении работником Банка, получившим от имени Банка соответствующее почтовое отправление, надписи, содержащей следующие сведения: ФИО, подпись работника Банка, дата получения (применяется при направлении Получателем финансовых услуг Обращения почтовым отправлением);

- направления Получателю финансовых услуг по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу ответа с уведомлением о регистрации Обращения (применяется при направлении Получателем финансовых услуг Обращения в форме электронного документа).
- 16.4. Банком обеспечивается объективное и всестороннее рассмотрение Обращений Получателей финансовых услуг и предоставление ответов по существу поставленных в Обращении вопросов (за исключением случаев, указанных в п. 16.5 настоящего Положения).
- Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения направляются Получателю финансовых услуг 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 Банком и Получателем финансовых услуг. В случае, если Получатель финансовых услуг 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.
- 16.4.1. Если Обращение удовлетворено, то Получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение какие действия предпринимаются Банком по Обращению, и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы).
- 16.4.2. Если Обращение не удовлетворено, то Получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.
- 16.5. Банк не дает ответ на Обращение по существу в следующих случаях:
- 1) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - 2) в Обращении не указана фамилия (наименование) Получателя финансовых услуг;
 - 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.
- 16.6. Если в случаях, предусмотренных буллитами 2) – 5) пункта 16.5 настоящего Положения, Банк принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он должен направить Получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 16.4 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.
- 16.7. Банк обязан рассмотреть Обращение и по результатам его рассмотрения направить Получателю финансовых услуг ответ на Обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.
- 16.8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Банк вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Банк обязан уведомить Получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление.
- 16.9. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Получателем финансовых услуг по данному вопросу. Об этом

решении Получатель финансовых услуг уведомляется в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п.16.4. настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

- 16.10. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права Получателя финансовых услуг и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения Банку в соответствии с требованиями настоящего Положения является соблюдением Получателем финансовых услуг обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и Обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.
- 16.11. Если ответ на Обращение содержит конфиденциальную информацию, то такая информация предоставляется Получателю финансовых услуг только после его идентификации.»