

Уважаемые клиенты, информируем Вас о том, что на основании Приказа по общим вопросам от 24.06.2024 № 320-п с 11.07.2024 г. вводится в действие новая редакция «Условий осуществления депозитарной деятельности АО «АБ» РОССИЯ» (далее -Условия).

Просим ознакомиться с вносимыми изменениями в Условия:

1. Добавлен раздел 9 Условий «Порядок рассмотрения Обращений», на основании Статьи 5 Федерального закона от 04.08.2023 N 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".
2. Добавлен раздел 10 Условий «Досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров».
3. Изменена нумерация разделов 10-27, в новой редакции разделы 11-28 соответственно.

**Изменения**  
**в Условия осуществления депозитарной деятельности**  
**АО «АБ «РОССИЯ» (Версия 9.0)**  
(далее – Условия)

1. В разделе 2 Условий термин «**Обращение (жалоба)**» заменить на «**Обращение**».
2. По тексту Условий фразу «Обращение (жалоба)» заменить на «Обращение».
3. Раздел 9 Условий изложить в следующей редакции:

**«9. Порядок рассмотрения Обращений**

- 9.1. Клиенты вправе направить в Банк Обращение в отношении услуг Депозитария. Депозитарий обязан рассмотреть Обращения, поступившие по телефонам или адресам, в том числе электронной почты, указанным в пп. 3.11.1 и 3.11.2 настоящих Условий, либо на официальный ящик электронной почты Банка, указанный в пп. 3.10.1 настоящих Условий. Наличие подписи в Клиента в Обращении не требуется.
- 9.2. Депозитарий регистрирует поступившие Обращения не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Депозитарий уведомляет Клиента о регистрации Обращения не позднее дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 9.5 настоящих Условий.
- 9.3. Ответ на Обращение направляется в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не установлены /3/ и другими федеральными законами.
- 9.4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Депозитарий вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Депозитарий уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления путем направления ему соответствующего уведомления.
- 9.5. Ответ на Обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в Обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения, а также фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса.  
Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации Обращения, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления Обращения в письменной форме по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, указанным в Анкете Депонента (Приложение № 3/1 или Приложение № 3/2 к настоящим Условиям).
- 9.6. Депозитарий вправе не отвечать на поступившее к нему Обращение в следующих случаях:

- 9.6.1. В Обращении не указаны идентифицирующие признаки Клиента (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, за исключением случаев, когда заявитель является (являлся) клиентом Банка – физическим лицом и ему был присвоен идентификационный код, на который заявитель ссылается в Обращении, либо внутренними документами Банка определены иные критерии идентификации заявителя. Под «иными критериями идентификации заявителя» понимаются критерии, определяемые в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок присвоения и использования уникальных идентификационных символов (кодов, аббревиатур, индексов, условных наименований) клиентам Банка при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.
- 9.6.2. В Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Депозитария, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Депозитария, а также членов их семей;
- 9.6.3. Текст Обращения не поддается прочтению;
- 9.6.4. Текст Обращения не позволяет определить его суть.
- 9.7. Если в случаях, предусмотренных в п. 9.6 настоящих Условий, Депозитарий принимает решение оставить Обращение без ответа по существу (за исключением случая, если в Обращении не указан адрес для направления ответа), он направляет заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 9.5 настоящих Условий, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.
- 9.8. Если в Обращении содержится вопрос, на который Клиенту ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо Обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Депозитария, о чем Клиенту на адрес электронной почты, указанный в Анкете Депонента либо в Обращении, направляется сообщение в произвольной форме об оставлении Обращения без рассмотрения.
- 9.9. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Депозитарием нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения Депозитарию является соблюдением заявителем 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 Депозитарием в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.
- 9.10. В случае предоставления по Обращению Клиента конфиденциальной информации, такая информация предоставляется только после проведения идентификации Клиента.».
4. Разделы 10 – 27 Условий считать разделами 11 – 28 соответственно.
5. Дополнить Условия разделом 10 следующего содержания:

#### **«10. Досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров**

В случае возникновения каких-либо претензий со стороны Клиента к Депозитарию, для реализации досудебного (внесудебного) порядка урегулирования спора Клиент обязан направить в Депозитарий Претензию в письменной форме, заверенной подписью Клиента, с подробным изложением предмета требований. Претензия рассматривается

Депозитарием в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения Депозитарием оригинала Претензии. Процедура медиации Банком не применяется.».