

УТВЕРЖДЕНЫ

Правлением

АО АКБ «НОВИКОМБАНК»

Дата заседания «03» июля 2024

Протокол № 56 от «03» июля 2024

ИЗМЕНЕНИЯ № 1

**в Порядок взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК»
с получателями финансовых услуг при осуществлении
профессиональной деятельности на рынке ценных
бумаг (раскрытие и предоставление информации,
рассмотрение обращений и жалоб)**

(версия 6.1)

Москва

В целях актуализации Порядка взаимодействия АО АКБ «НОВИКОМБАНК» с получателями финансовых услуг при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (раскрытие и предоставление информации, рассмотрение обращений и жалоб) (версия 6.0), утвержденного Протоколом заседания Правления АО АКБ «НОВИКОМБАНК» от 01.06.2023 № 42, рег. № 97/1п-0/62-0/116-058/2023 (далее – Порядок), внести следующие изменения:

1. п. 3.8.1 изложить в следующей редакции:

«Банк осуществляет раскрытие информации о своем правовом статусе, финансовом состоянии, операциях с финансовыми инструментами в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в т.ч. нормативных актов Банка России, стандартов СРО с учетом особенностей раскрытия и предоставления информации, установленных постановлениями Правительства Российской Федерации, решениями Совета директоров Банка России, а также решениями коллегиальных органов Банка.»

2. Главу VII изложить в следующей редакции:

«VII. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

7.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений/жалоб (далее вместе – обращения), поступивших от получателей финансовых услуг (далее – заявитель), и дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 7.4 настоящего Порядка.

7.2. Все поступившие в Банк обращения, связанные с осуществлением Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, рассматриваются при участии СВК ПУРЦБ.

7.3. Банк принимает обращения на бумажном носителе, направленные посредством почтовой связи или нарочным по адресу в пределах места нахождения Банка/филиала/представительства

Банка, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленные на адрес электронной почты Банка (вместе – адреса Банка). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Информация об адресах Банка размещается в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также на сайте Банка.

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк. В случае поступления обращения в форме электронного документа Банк уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения.

7.4. Ответ на обращение, по существу, не дается Банком в следующих случаях:

- ✓ в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- ✓ в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- ✓ в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- ✓ текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ✓ текст обращения не позволяет определить его суть.

Если Банк принимает решение оставить обращение без ответа, по существу, Банк направляет заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 7.7 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю 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 заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня

регистрации обращения в порядке, предусмотренном п. 7.7. настоящего Порядка, с указанием причин принятия такого решения.

7.5. Банк обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить ответ на обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением профессиональным участником рынка ценных бумагах нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения профессиональному участнику рынка ценных бумаг в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению профессиональным участником рынка ценных бумаг в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

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, иных нормативных актов, стандартов СРО, внутренних документов Банка, договора на брокерское обслуживание, и/или договора о доверительном управлении, и/или договора счета депо, и/или договора инвестиционного консультирования, и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

7.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок

рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами Российской Федерации. Банк уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении срока).

7.7. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляется Банком 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 на брокерское обслуживание, и/или договора о доверительном управлении, и/или договора счета депо, и/или договора инвестиционного консультирования.

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.

7.8. Банк обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений (уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока) в течение 3 (трех) лет со дня регистрации обращений.

7.9. Банк стремится к разрешению споров между ним и получателем финансовых услуг преимущественно в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе посредством процедуры медиации, претензионного порядка или других установленных законодательством Российской Федерации способов досудебного (внесудебного) разрешения споров.».