

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом и.о. Председателя
Правления
АО «Тольяттихимбанк»

от 02.07.2024 № 164

**ИЗМЕНЕНИЯ, ВНОСИМЫЕ В
УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕПОЗИТАРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
АО «ТОЛЬЯТТИХМБАНК»
(КЛИЕНТСКИЙ РЕГЛАМЕНТ)**

Тольятти
2024

1. Внести следующие изменения в Условия осуществления депозитарной деятельности АО «Тольяттихимбанк» (Клиентский регламент) (далее – Условия):

1.1. Из пункта 3.1 главы III исключить термины (определения) «Жалоба», «Запрос» и «Претензия».

1.2. Главу X изложить в новой редакции:

«X. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ»

10.1. Общие положения

При рассмотрении обращений физических и юридических лиц (далее для целей настоящей главы – Обращения, Заявители), связанных с осуществлением Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг в качестве депозитария, Банк, являясь членом саморегулируемой организации (далее – СРО) в сфере финансового рынка, объединяющей депозитариев, руководствуется главой 3.3 Федерального закона от 22.04.1996 №39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев, Условиями и действующим законодательством Российской Федерации.

Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме Обращений не допускается, за исключением оговоренных далее случаев.

10.2. Составление и предъявление Заявителями Обращений. Регистрация Обращений

10.2.1. Обращения от Заявителей могут поступить в Банк посредством:

- почтовой связи;
- лично или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах **Мест оказания депозитарных услуг** (п. 3.1 Условий): места нахождения Банка, адреса места нахождения его филиала, представительства или дополнительного офиса, указанных в том числе в едином государственном реестре юридических лиц;

- электронной почты на электронный адрес depo@thbank.ru.

Информация об адресах, указанных в настоящем подпункте, размещена в **Местах оказания депозитарных услуг** Банка, а также на **официальном интернет-сайте Банка по адресу www.thbank.ru/depository** в документе «Информация для получателей финансовых услуг по депозитарной деятельности».

10.2.2. Наличие подписи Заявителя в Обращении не требуется.

10.2.3. Поступающие в Банк Обращения регистрируются Банком **не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления**. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Банк уведомляет Заявителя о регистрации Обращения не позднее дня регистрации Обращения способом, предусмотренным п.10.3.2.

10.2.4. Обращения и приложенные к ним документы юридических лиц-нерезидентов должны быть легализованы для использования на территории Российской Федерации (п.3.1 Главы 3 Условий, определение «**Легализация иностранных документов**») и иметь нотариально заверенный перевод на русский язык.

10.3. Процедура рассмотрения Обращений Заявителей. Направление ответов на Обращения

10.3.1. Для целей настоящего Порядка под «процедурой рассмотрения Обращений Заявителей, связанных с осуществлением Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг в качестве депозитария» понимается установленный Банком в соответствии с законодательством РФ порядок действий, во исполнение которого работником Депозитария выполняются следующие действия:

- прием и регистрация Обращения в соответствии с подпунктом 10.2.3 Условий;
- анализ Обращения;
- составление ответа на Обращение;
- передача ответа Заявителю, направившему Обращение;
- передача Обращения с копией ответа на него в архив Депозитария.

10.3.2. 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 на фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса.

Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации, 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, предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и Заявителем. 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.

10.3.3. Ответ на Обращение по существу не дается Банком в следующих случаях:

- 1) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу профессионального участника рынка ценных бумаг, жизни, здоровью профессионального участника рынка ценных бумаг, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, а также членов его семьи, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника профессионального участника рынка ценных бумаг, а также членов его семьи;
- 4) текст Обращения не поддается прочтению;
- 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

10.3.4. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 5 пункта 10.3.3 настоящих Условий, Банк принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, он должен направить Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в 10.3.2 настоящих Условий, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

10.3.5. 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 порядке, предусмотренном пунктом 10.3.4 настоящих Условий.

10.3.6. Банк обязан рассмотреть Обращение и по результатам его рассмотрения направить Заявителю ответ на обращение **в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения**, если иные сроки не предусмотрены настоящими Условиями и федеральными законами.

10.3.7. Срок рассмотрения Обращения может быть продлен в случае, когда для их объективного рассмотрения необходимо затребовать дополнительные документы, но **не более чем на 10 (Десять) рабочих дней** (если иное не предусмотрено федеральными законами), о чем Банк обязан уведомить Заявителя с указанием обоснования такого продления, направив соответствующе уведомление Заявителю способом, указанным в подпункте 10.3.2 Условий.

10.3.8. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения Банку 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 Банком в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

10.3.9. В случае признания Обращения обоснованным и правомерным Банк должен принять решение об устранении нарушения и восстановлении прав Заявителя.

10.3.10. Банк и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящими Условиями, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации».

1.3. Пункт 11.1 главы XI изложить в следующей редакции:

«11.1. Все споры в связи с настоящим Договором Стороны разрешают с соблюдением обязательного досудебного (внесудебного) порядка разрешения споров, в том числе посредством *процедуры медиации*, претензионного порядка или других установленных законодательством РФ способов досудебного (внесудебного) разрешения споров. Сторона, имеющая к другой Стороне требование в связи с настоящим Договором, обязана до обращения с этим требованием в суд обратиться к другой Стороне в соответствии с главой X Условий».

1.4. Пункт 11.2 главы XI исключить.

1.5. Форму №8 Приложения № 2 к Условиям изложить в новой редакции согласно Приложению к настоящим Изменениям, вносимым в Условия осуществления депозитарной деятельности АО «Тольяттихимбанк» (Клиентский регламент).

Приложение к Изменениям, вносимым в
изменения в Условия осуществления
депозитарной деятельности АО
«Тольяттихимбанк» (Клиентский регламент)



«Форма № 8
г. Тольятти, ул. Горького, 96,
тел. (8482) 71-81-49, факс (8482) 20-87-12
Депозитарий

Депонент: _____
Номер счета депо: _____
Депозитарный договор: _____
Дата выдачи выписки: _____

**В Ы П И С К А № ____ о состоянии счета депо
по состоянию на _____**

№ п/п	Эмитент	Вид, категория ценной бумаги	№ гос. регистрации	Номинал, руб.	Количество, шт.	Место хранения

Следующие ценные бумаги из вышеперечисленных обременены обязательствами:

Эмитент	№ гос. регистрации	Номинал, руб.	Количество, шт.	Вид обременения	Залогодержатель	Основание

От Депозитария _____ / _____ /

М.П.

Исполнитель: _____

Тел. _____

ПРИМЕЧАНИЕ: Выписка со счета депо не является ценной бумагой, ее передача от одного лица к другому не означает совершения сделки и не влечет переход права собственности на ценные бумаги (акции). Выписка только подтверждает, что на указанную дату лицо, поименованное в выписке, является депонентом ценных бумаг, указанных в выписке.»