

## **Порядок рассмотрения обращений в ПАО БАНК «СИАБ»**

Настоящий «Порядок рассмотрения обращений в ПАО БАНК «СИАБ» (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, а также правилами и рекомендациями ассоциаций профессиональных участников рынка ценных бумаг (далее – СРО), не противоречащих законодательству Российской Федерации.

1.1. Для целей настоящего Положения:

- под **«жалобой»** понимается – письменное обращение Клиента или иного лица, полагающего, что сотрудниками Банка нарушены его права и охраняемые законом интересы.
- под **«запросом»** понимается – любое письменное обращение Клиента или иного лица в Банк, целью которого является получение интересующей информации, предоставление которой предусмотрено законодательством, документами СРО или внутренними документами.
- далее иные обращения, жалобы и запросы именуются как «обращения».

1.2 Основной целью рассмотрения жалоб Заявителей является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для их обращения в Банк.

1.3 Основной целью рассмотрения запросов Заявителей является предоставление им требуемой информации, предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, документами СРО, Регламентом оказания брокерских услуг ПАО БАНК «СИАБ», Клиентским регламентом (Условиями осуществления депозитарной деятельности) Депозитария, иными внутренними документами Банка.

1.4 Рассмотрение обращений Заявителей в Банк осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.5 Порядок рассмотрения жалобы является для Клиента обязательным при разрешении всех его споров с Банком в процессе осуществления последним брокерской деятельности.

1.6. Порядок и сроки рассмотрения запросов и иных обращений уполномоченных государственных органов Российской Федерации устанавливается законодательством Российской Федерации и/или указываются в поступивших запросах (обращениях). В иных случаях Банк руководствуется порядком и сроками, установленными настоящим Положением.

## **2. Обращения**

2.1 Официальные обращения Заявителей принимаются только в письменном виде.

2.2 Обращения должны содержать указание на существо претензии или запроса Заявителя.

2.3 Обращения, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или месте нахождения (адресе) Заявителя, признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда Заявитель является (являлся) клиентом Банка - физическим лицом и указал в обращении присвоенный ему Банком идентификационный код (номер и дату договора на брокерское обслуживание), при наличии в обращении подписи Заявителя.

2.4 В целях упрощения и ускорения взаимодействия с Заявителем при подаче им обращения, Банк, по своему усмотрению, принимает факсимильные и электронные копии обращений. Предоставление оригиналов обращений в данном случае обязательно.

2.5 Обращения направляются Заявителем непосредственно в головной офис Банка.

2.6 Клиенты Банка и иные лица вправе обратиться в Банк в устной форме по вопросам её деятельности.

2.7 Сотрудники Банка в случае обращения к ним Заявителя с обращением в устной форме, который подпадает под признаки официальной жалобы или требует предоставления соответствующей информации, обязаны проинформировать об этом Заявителя и предложить ему оформить жалобу или запрос в письменном виде.

2.8 Устный ответ сотрудника Банка не является официальным ответом от имени Банка и не может рассматриваться Заявителем в качестве достаточного доказательства при разрешении споров в суде.

### **3 Порядок приема обращений**

3.1 Сотрудники, получившие обращения в соответствии с разделом 2 Положения, направляют данные обращения на регистрацию в структурное подразделение Банка, осуществляющее прием и регистрацию корреспонденции Банка.

3.2 Поступившие обращения, относящиеся к деятельности Банка как профессионального участника рынка ценных бумаг и/или биржевого посредника, после их регистрации направляются на рассмотрение сотруднику ответственного за ведение внутреннего контроля в отношении деятельности Банка как профессионального участника на рынке ценных бумаг или деятельности биржевого посредника (далее – Контролер профессионального участника, Контролер биржевого посредника соответственно) в зависимости от сферы деятельности Банка.

3.3 Приём обращений Заявителей производится Банком в рабочее время.

### **4 Отказ в приеме/рассмотрении обращений Заявителей**

4.1 Отказ в приёме обращений не допускается.

4.2 К рассмотрению не принимаются обращения, не поддающиеся прочтению.

4.3 Анонимные обращения не рассматриваются.

4.4 Обращения, не подлежащие рассмотрению Банком, за исключением анонимных, в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом Заявителей.

4.5 Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались Банком, и Заявителю был дан ответ. Одновременно Заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

### **5 Процедура рассмотрения обращений**

5.1 Под процедурой рассмотрения жалоб и запросов Клиентов понимается установленный Банком порядок действий, во исполнение которого сотрудники Банка осуществляют следующие действия:

- анализируют обращение;
- составляют ответ на обращение в письменной форме;
- передают Заявителю ответ на обращение.

5.2 Если к обращению не приложены документы, необходимые для их рассмотрения, они запрашиваются у Клиента с указанием срока их предоставления.

5.3 Банк вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у Заявителя.

5.4 В случае отсутствия затребованных документов к указанному сроку обращение рассматривается на основании имеющихся документов, либо Заявителю направляется обоснованный отказ в его рассмотрении.

5.5 Сотрудники структурных подразделений Банка, задействованные при рассмотрении обращения, в пределах своей компетенции обязаны:

- всесторонне, объективно и своевременно рассматривать данные обращения;
- передавать Контролеру профессионального участника (Контролеру биржевого посредника) или в структурное подразделение Банка по внутреннему контролю результаты рассмотрения обращений;
- участвовать в подготовке ответов на обращения;
- Руководители структурных подразделений должны систематически анализировать жалобы Заявителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием обращений с жалобой.

5.6 Обращения рассматриваются в срок не позднее 30 (Тридцати) дней со дня поступления оригинала обращения, а не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 (Пятнадцати) дней, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

5.7 Срок рассмотрения и ответа на обращения устанавливается от даты получения оригинала обращения.

5.8 По результатам рассмотрения обращений составляется письменный ответ Заявителю, который должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, внутренних документов Банка, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Заявителем довод.

5.9 Ответ на обращение подписывает лицо, исполняющее обязанности руководителя Банка, или Контролер профессионального участника (Контролер биржевого посредника) Банка.

5.10 Обращения могут быть оставлены без рассмотрения согласно разделу 4 Положения.

## **6 Направление ответов Заявителю**

6.1 Направление Заявителю ответа на поступившее обращение или отказа в рассмотрении обращения производится административным подразделением Банка, в соответствии с порядком направления и получения корреспонденции, установленным в Банке с учетом настоящего Положения.

6.2 Ответ на обращение направляется с использованием средств связи, позволяющих фиксировать дату отправления ответа, либо вручается под расписку.

6.3 В случае отсутствия в Обращении Клиентов реквизитов для получения ответа, Банк направляет ответ (отказ в рассмотрении обращения) по адресу для корреспонденции, указанном в анкете Клиента.

6.4 В целях оперативного взаимодействия с Заявителем Банк, по своему усмотрению, направляет факсимильную и/или электронную копию ответа Заявителю по реквизитам, указанным в обращении или анкете клиента.

## **7 Особенности рассмотрения Обращений в рамках Федерального закона**

Российской Федерации «О персональных данных»

7.1 В рамках Федерального закона Российской Федерации «О персональных данных» Заявитель, чьи персональные данные обрабатываются Банком (субъект персональных данных), имеет право на получение сведений о Банке, о месте ее нахождения, о наличии у Банка персональных данных, относящихся к Заявителю, а также на ознакомление с такими персональными данными, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Заявитель вправе требовать от Банка уточнения своих персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

7.2 Банк предоставляет обрабатываемые персональные данные Заявителя непосредственно субъекту персональных данных (Заявителю) или его законному представителю при получении официального запроса в бумажной форме, собственноручная подпись которого заверена нотариально и/или сотрудниками Банка. В случае, если законным представителем является юридическое лицо, запрос должен быть подписан уполномоченным лицом представителя, а также закреплен печатью.

7.3 Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его законного представителя.

7.4 Заявитель имеет право на получение по запросу информации, касающейся обработки его персональных данных, в том числе содержащей:

- подтверждение факта обработки персональных данных Банком, а также цель

такой обработки;

- способы обработки персональных данных, применяемые Банком;
- сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым

может быть предоставлен такой доступ;

- перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения;
- сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- сведения о том, какие юридические последствия для субъекта персональных

данных может повлечь за собой обработка его персональных данных.

7.5 Банк имеет право отказать Заявителю в предоставлении персональных данных или информации о наличии персональных данных о соответствующем субъекте персональных данных, в случаях, установленных законодательством РФ в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня получения запроса Заявителя.