

УТВЕРЖДЕНО
приказом
Председателя Правления
АО «Банк ДАЛЕНА»
№16-ОД от 28.06.2024
Введено в действие с 01.07.2024

Регламент
взаимодействия сотрудников Банка
с получателями финансовых услуг на рынке ценных
бумаг

Москва, 2024

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и устанавливает порядок взаимодействия работников АО «Банк ДАЛЕНА» (далее – Банк) с получателями финансовых услуг, предоставляемых Банком на рынке ценных бумаг.
- 1.2. Должностными лицами, ответственными за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг (осуществление консультаций по предоставляемым финансовым услугам и по вопросам применения действующего законодательства РФ) являются: ответственные работники Банка, назначенные Приказом по Банку.
- 1.3. Уполномоченное лицо, ответственное за рассмотрение поступающих обращений (жалоб) от получателей финансовых услуг назначается Приказом по Банку.
- 1.4. Требования данного Регламента обязательны для всех работников Казначейства, занимающихся взаимодействием с получателями финансовых услуг.

2. Требования к сотрудникам Банка

- 2.1. Работник Банка, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Банка.
- 2.2. Наличие у работника Банка, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг, доступных для обозрения получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность сотрудника (бэйджик).
- 2.3. Работники должны соблюдать строгий деловой стиль одежды, иметь не вызывающий, опрятный внешний вид, одежда и обувь должны быть чистыми и аккуратными.

3. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг

- 3.1. Работник Банка обязан до заключения договора о брокерском обслуживании с получателем финансовых услуг проинформировать его о том, что: оказываемые Банком брокерские услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов; денежные средства, передаваемые по договору о брокерском обслуживании, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».
- 3.2. Работник Банка уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора о брокерском обслуживании. Информирование получателя финансовых услуг об указанных рисках осуществляется путем предоставления ему деклараций о рисках.
- 3.3. Работник Банка уведомляет получателя финансовых услуг о праве на получение по его запросу информации о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения) Банка и порядке его уплаты.
- 3.4. Если в договоре о брокерском обслуживании содержится ссылка на внутренние документы Банка, получателю финансовых услуг при заключении договора о

- брокерском обслуживании, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы работник Банка должен предоставить возможность ознакомиться с ними.
- 3.5. Работник Банка предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг.
 - 3.6. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения брокера, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения работником Банка такого запроса.
 - 3.7. Распространение информации работником должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.
Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора о брокерском обслуживании, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.
 - 3.6. Работник обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, непредусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором о брокерском обслуживании.
 - 3.7. Работник обязан следить за актуальностью информации, расположенной на информационных стендах и на сайте Банка.

4. Правила взаимодействия с получателем финансовых услуг

- 4.1. Установление личности (аутентификации) клиента в случае обмена информацией между Банком и клиентом производится работником Банка непосредственно по местонахождению Банка.
- 4.2. Работник Банка исключает препятствия к осуществлению получателем финансовых услуг в местах обслуживания получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.
- 4.3. Работник Банка, осуществляющий консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору о брокерском обслуживании, должен обеспечить высокое качество такого консультирования.
- 4.4. Работник Банка должен принять все разумные меры для обеспечения взаимодействия с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов и в соответствии с внутренними документами Банка, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о Банке и финансовых услугах наравне с другими лицами.
- 4.5. Работником Банка должен быть обеспечен прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Банка, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов. Работник Банка, ответственный за прием

документов, должен обеспечить осуществление фиксации приема (регистрации) документов и уведомления получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов. В случае отказа в приеме документов, работник Банка, ответственный за прием документов, должен обеспечить предоставление получателю финансовых услуг мотивированного отказа.

5. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг

5.1. Банк рассматривает обращения физических лиц или юридических лиц (далее - заявителей), связанные с осуществлением Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, и принимает обращения на бумажном носителе

в Центральном офисе (111024, г. Москва, шоссе Энтузиастов, д.17):

- направленных посредством почтовой связи

- при личном обращении или направленных нарочным,

а также направленных в форме электронного документа на адрес электронной почты Банка dln@dalena.ru.

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

5.2. Обращения Заявителей, направленные в Банк через Банк России, принимаются посредством Личного кабинета Банка России.

5.3. Прием и регистрация Обращений, связанных с осуществлением профессиональной деятельности, осуществляются в общем порядке, установленном в Банке для приема входящих документов, не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления, и в течение одного рабочего дня направляются Контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг (далее- Контролер).

5.4. В случае получения обращения в форме электронного документа Секретарь Банка уведомляет Заявителя о регистрации полученного обращения не позднее дня регистрации. В случае получения обращения из Банка России Контролер уведомляет заявителя и Банк России (в виде копии) о вынесенном решении или о продлении срока рассмотрения;

5.5. Контролер в отношении каждого поступившего обращения осуществляет фиксацию следующих сведений:

1) дату регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц - фамилию, имя (при наличии), отчество (при наличии) Получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц - наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение;

3) тематику обращения;

4) дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение .

5.6. Контролер рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ в течении 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения, если не

требуется иной срок, предусмотренный в п.5.8. настоящего Регламента и Обращение по подпадает под условия, перечисленные в п.5.9 Регламента.

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.

5.7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению Председателя Правления Банка Контролер вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней. Контролер уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

5.8. Ответ на обращение по существу не дается Контролером 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 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.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 п. 5.9. настоящего Регламента, Банк принимает решение оставить обращение без ответа по существу, Контролер направляет заявителю уведомление об этом решении, подписанное Председателем Правления, в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 5.10. Регламента, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу

5.9. 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 об оказании профессиональных услуг на рынке ценных бумаг, 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 направляется способом, указанным в обращении.

5.10. В случае выявления Контролером при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015

года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Контролер направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой является Банк на момент направления указанных копий.

- 5.11. 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 обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 5.10. Регламента.
- 5.12. Контролер обязан хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных п.5. настоящего Регламента, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.
- 5.13. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком 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 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.
- 5.14. В случае поступления в Банк из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Банк рассматривает обращение в соответствии с требованиями п.5. настоящего Регламента и направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.
- 5.15. Банк и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных п.5. настоящего Регламента, 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.
- 5.16. Контролер ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в саморегулируемую организацию в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Банку за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).