

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
Приказом по общим вопросам
от 08.08.2022 № 566-п

АО «АБ «РОССИЯ»

ПОЛОЖЕНИЕ
о взаимодействии АО «АБ «РОССИЯ»
с получателями финансовых услуг по
депозитарному обслуживанию

Версия 1.0

Санкт-Петербург
2022

Содержание:

1.	Общие положения -----	3
2.	Термины и определения -----	3
3.	Способы предоставления информации Депозитарием -----	4
4.	Информирование о размере вознаграждения Депозитария-----	6
5.	Требования к предоставляемой информации -----	6
6.	Информирование в связи заключением Депозитарного договора -----	7
7.	Доступность и материальное обеспечение офисов Банка-----	7
8.	Взаимодействие Депозитария с Получателями финансовых услуг-----	7
9.	Консультирование Получателей финансовых услуг -----	8
10.	Место обслуживания и порядок заключения Депозитарного договора-----	8
11.	Рассмотрение Обращений (жалоб)-----	9
12.	Досудебный (внесудебный) порядок урегулирования споров -----	10
13.	Порядок проведения фото и (или) видеосъемки -----	11

1. Общие положения

- 1.1. Положение о взаимодействии АО «АБ «РОССИЯ» с получателями финансовых услуг по депозитарному обслуживанию (далее – Положение) определяет основные принципы и подходы, применяемые АО «АБ «РОССИЯ» (далее - Банк) в процессе взаимодействия Банка с получателями финансовых услуг по депозитарному обслуживанию.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев, утвержденным Банком России (протокол от 24.02.2022 № КФНП-8) (далее – Базовый стандарт).
- 1.3. При предоставлении финансовых услуг Банк и работники Банка руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, нормативными документами Банка России, стандартами саморегулируемой организацией, нормативными документами Банка, включая настоящее Положение.
- 1.4. В случае изменения законодательства Российской Федерации и (или) требований Банка России и (или) стандартов саморегулируемой организацией до внесения изменений в настоящее Положение, Банк и работники Банка руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, действующими требованиями Банка России и саморегулируемой организации, в таких случаях настоящее Положение действует в части, им не противоречащей.
- 1.5. Содержание настоящего Положения раскрывается всем заинтересованным лицам путем публикации текста документа на сайте Банка в сети Интернет, в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней до дня вступления в силу. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящее Положение, а также утверждать Положение в новой редакции. Текст новой редакции Положения размещается на сайте Банка в сети Интернет. В случае внесения изменений и дополнений в настоящее Положение, а также принятия настоящего Положения в новой редакции, Банк информирует об этом Получателей финансовых услуг путем публикации соответствующего сообщения на сайте Банка в сети Интернет, в разделе «Пресс – релизы и события» не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до дня вступления их в силу.

2. Термины и определения

Банк – АО «АБ «РОССИЯ».

Депозитарий – в целях настоящего Положения – подразделения Банка, осуществляющие от имени Банка депозитарную деятельность на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг от 07.12.2000 № 040-03736-000100.

Бывший клиент – физическое или юридическое лицо, Депозитарный договор с которым прекращен.

Депозитарный договор – договор, регулирующий взаимоотношения сторон в процессе предоставления финансовых услуг, заключаемый между Банком и Получателем финансовых услуг.

Закон о рынке ценных бумаг – Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».

Запрос – требование Получателя финансовых услуг на предоставление определенной информации (документов), составленное в произвольной форме на бумажном носителе, либо в форме электронного сообщения.

Клиент (депонент) – юридическое или физическое лицо, имеющее с Банком действующий Депозитарный договор.

Место обслуживания Получателей финансовых услуг – место оказания Финансовых услуг Получателям финансовых услуг, предназначенное для заключения Депозитарных

договоров, приема документов, связанных с оказанием Финансовых услуг. Для целей настоящего Положения Место обслуживания, определено в разделе 10 настоящего Положения.

Наследники – физические или юридические лица, являющиеся наследниками (наследниками наследников) умерших Клиентов (депонентов) Депозитария.

Нормативные документы – положения, методики, типовые формы договоров, правила и иные нормативные документы, регламентирующие деятельность Банка.

Обращение (жалоба) – направленная Получателем финансовых услуг Банку просьба о восстановлении или защите прав или интересов Получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Банка, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

Потенциальный клиент – физическое или юридическое лицо, намеренное заключить с Банком Депозитарный договор, и с которым Банк намерен заключить Депозитарный договор.

Получатели финансовых услуг – Клиент (депонент), Потенциальный клиент, Бывший клиент, Наследники.

Претензия – документ, который предусматривается на досудебном этапе урегулирования правового спора. В претензии указываются суть требований, их причины, срок их удовлетворения и предупреждение о возможном обращении в суд в случае неисполнения требований.

Сайт Банка в сети «Интернет» или **сайт Банка** – официальный сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по адресу: www.abr.ru.

Саморегулируемая организация (СРО) – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая депозитариев. В целях настоящего Положения – Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА).

Тарифы Депозитария – документ Банка, устанавливающий Тарифные ставки за Финансовые услуги и (или) иные дополнительные услуги и порядок их взимания.

Тарифная ставка – размер платы, взимаемый с Клиентов (депонентов) за Финансовую услугу и (или) иные дополнительные услуги.

Уполномоченное лицо Депозитария – должностное лицо Депозитария, полномочия которого определяются Нормативными документами и (или) соответствующей доверенностью.

Условия – Условия осуществления депозитарной деятельности АО «АБ «РОССИЯ».

Финансовая услуга – услуга по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и обездвиженные документарные ценные бумаги, а также по хранению обездвиженных документарных ценных бумаг при условии оказания услуг по учету и переходу прав на них.

3. Способы предоставления информации Депозитарием

- 3.1. В местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых услуг, а также на официальном сайте Банка, в разделе: Главная/Депозитарные услуги/вклады: Частным лицам, Корпоративным клиентам/Предоставление информации получателям финансовых услуг, ссылка – <https://abr.ru/corp/depositar/>, Депозитарий предоставляет всем Получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию (в том числе посредством размещения документов (гиперссылок на них)):
- о полном и сокращенном фирменном наименовании Банка в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в

- уставе Банка, а также об используемом знаке обслуживания, включая его изображение (при наличии);
- о лицензии на осуществление депозитарной деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
 - о членстве в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет»;
 - о «Базовом стандарте защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев», утв. Банком России, Протокол от 24.02.2022 № КФНП-8 (Базовый стандарт);
 - об адресе Банка, адресе официального сайта Банка в сети «Интернет», адресах офисов Депозитария, адресах электронной почты и контактных телефонов Депозитария;
 - об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка с указанием наименования такого органа, адреса официального сайта в сети «Интернет»;
 - о Финансовых услугах и дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых за дополнительную плату;
 - о порядке получения Финансовой услуги, в том числе документах, связанных с оказанием Финансовой услуги;
 - о способах и об адресах направления Обращений (жалоб) в адрес Банка, СРО, органа, осуществляющего полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка;
 - о способах защиты прав Получателя финансовых услуг, включая информацию о возможностях и способах досудебного (внесудебного) урегулирования спора, в том числе о наличии претензионного порядка урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии).
- 3.2. Депозитарий бесплатно, если иное не предусмотрено действующими тарифами, по Запросам Получателей финансовых услуг предоставляет информацию, указанную в п. 3.1 настоящего Положения, на бумажном носителе.
- 3.3. Запрос может быть направлен Получателем финансовых услуг на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в п. 10.1.2 настоящего Положения, предоставлен в Место обслуживания Получателей финансовых услуг.
- 3.4. Депозитарий предоставляет Получателям финансовых услуг информацию, указанную в п. 3.1 настоящего Положения, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию (при необходимости), способом, которым был направлен такой Запрос (если иное не указано в Запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения Запроса. В случае если запрашивается информация (документы) на бумажном носителе, предоставление которой предусматривает ее оплату действующими тарифами, Депозитарий предоставляет указанную информацию (документы) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения платы.
- 3.5. Депозитарий по Запросу предоставляет Бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг, информацию, указанную в п. 3.1 настоящего Положения, а также информацию о стоимости услуг, оказываемых Бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг.
- 3.6. Депозитарий по Запросу предоставляет Наследникам информацию о документах, необходимых для перехода прав собственности на принадлежащие Клиенту ценные бумаги по наследству к другим лицам в соответствии с завещанием или федеральным законом. Депозитарий предоставляет указанную информацию консультационно в Местах обслуживания Получателей финансовых услуг. Требования к составу и формам документов, необходимых для перехода прав собственности на ценные бумаги к Наследникам, установлены Условиями.
-

4. Информирование о размере вознаграждения Депозитария

- 4.1. Получатель финансовых услуг вправе запросить у Депозитария сведения о размере либо порядке расчета вознаграждения Депозитария, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые он должен будет уплатить за предоставление ему Финансовой услуги, далее – сведения о вознаграждении Депозитария.
- 4.2. Для получения сведений о вознаграждении Депозитария Получатель финансовой услуги должен предоставить (направить) в Депозитарий Запрос. Порядок предоставления (направления) Запросов для получения сведений о вознаграждении Депозитария и порядок предоставления (направления) Депозитарием ответов аналогичны, указанным в п.п. 3.2 - 3.3 настоящего Положения. Если сведения о вознаграждении Депозитария размещены на официальном сайте Банка в сети «Интернет», то в ответе Депозитария на запрос Получателя финансовых услуг будет содержаться полный адрес страницы на официальном сайте Банка в сети «Интернет», где размещены такие сведения.

5. Требования к предоставляемой информации

- 5.1. Депозитарий предоставляет для ознакомления информацию на русском языке в доступной форме, с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов, с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах.
В случае если Условиями определено, что иностранные финансовые инструменты являются объектом депозитарной деятельности, то документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Депозитария предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.
- 5.2. Размещение Депозитарием и (или) третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет Банка, информации, в том числе рекламы услуг, основывается на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.
- 5.3. Депозитарий не допускает предоставление информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств Финансовой услуги, а также предоставление информации, которая вводит Потенциального клиента в заблуждение относительно предмета, заключаемого с ним Депозитарного договора.
- 5.4. В случае предоставления информации на бумажном носителе, Депозитарий руководствуется гигиеническими требованиями к книжным, журнальным и газетным изданиям (Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021 № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»).
- 5.5. Информация и (или) документы Депозитария, размещенные на сайте Банка в сети «Интернет», круглосуточно и бесплатно доступны всем Получателям финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Банка недоступен для посещения. Для получения информации с сайта Банка может быть использовано бесплатное широко распространенное программное обеспечение.

6. Информирование в связи заключением Депозитарного договора

- 6.1. Банк осуществляет депозитарную деятельность на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг от 07.12.2000 № 040-03736-000100 на осуществление депозитарной деятельности. Настоящим Банк уведомляет о совмещении им деятельности кредитной организации с депозитарной деятельностью, деятельностью по управлению ценными бумагами, брокерской деятельностью, дилерской деятельностью.
- 6.2. Места обслуживания Получателей финансовых услуг указаны в п. 10 настоящего Положения.
- 6.3. Финансовые услуги от имени Банка оказывают уполномоченные лица, являющиеся работниками Депозитария.
- 6.4. В связи с заключением Депозитарного договора, Депозитарий информирует Получателей финансовых услуг о содержании Условий. В случае внесения изменений и дополнений в Условия, а также принятия Условий в новой редакции, Депозитарий информирует об этом Получателей финансовых услуг путем опубликования информации и (или) документов на официальном сайте Банка в сети «Интернет». Способы дополнительного уведомления Депозитарием Клиентов (депонентов) закреплены в Условиях.
- 6.5. Требования к порядку приема документов, связанных с оказанием Банком Финансовых услуг, установлены Условиями, в том числе в случаях представления неполного комплекта документов.
- 6.6. Нормативные документы доступны на сайте Банка, разделы: Главная/О банке/Раскрытие информации/Раскрытие информации профессионального участника рынка ценных бумаг, ссылка – <http://www.abr.ru/about/raskrytie-informatsii/disclosure-securities-market/>.

7. Доступность и материальное обеспечение офисов Банка

- 7.1. Банком обеспечивается доступность офисов Депозитария. Рядом с входом либо на двери входа в здание (помещение, сооружение), занимаемое под офис Депозитария, со стороны открывающейся двери, располагаются информационные таблички (вывески), в том числе имеющие целью доведения до Получателей финансовых услуг сведений о наименовании Банка и (или) филиала и (или) операционного офиса, режиме работы. Если такое размещение невозможно, то информация о времени работы офиса Депозитария может быть указана в виде наклейки на входной двери.
- 7.2. Офисы Депозитария соответствуют установленным санитарным и техническим правилам и нормам.
- 7.3. В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, в целях преодоления барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о Депозитарии и оказываемых им услугах наравне с другими лицами, ряд офисов Банка спроектирован и оборудован с учетом обеспечения доступа инвалидов к Финансовым услугам на равных условиях.

8. Взаимодействие Депозитария с Получателями финансовых услуг

- 8.1. Работники Депозитария, лично взаимодействующие с Получателями финансовых услуг в офисах Депозитария, обязаны иметь доступные для обозрения средства визуальной идентификации, содержащие фамилию, имя и должность работника, которые могут быть представлены в виде визитной карточки и (или) бейджа и (или) информационной таблички, размещенной на рабочем месте работника и (или) в месте проведения переговоров и (или) консультаций или иных аналогичных средств, позволяющих идентифицировать работника Депозитария.

- 8.2. В случае если, у работника Депозитария, лично взаимодействующего с Получателем финансовых услуг в офисе Депозитария, в определенный момент времени и (или) в определенном месте не оказалось доступного для обозрения средства визуальной идентификации, то работник Депозитария лично представляется Получателю финансовых услуг.
- 8.3. В случае взаимодействия работника Депозитария и Получателя финансовых услуг, в том числе при осуществлении консультирования по предоставляемым Финансовым услугам, посредством телефонной связи, работник Депозитария и Получатель финансовых услуг должны представиться друг другу. Получатель финансовых услуг, действующий от имени юридического лица, должен указать – наименование юридического лица, фамилию, имя и должность представителя юридического лица, обратившегося в Депозитарий, номер Депозитарного договора (при наличии заключенного Депозитарного договора, между Депозитарием и Получателем финансовых услуг). Получатель финансовых услуг, являющийся физическим лицом, после представления работнику Депозитария дополнительно должен указать номер Депозитарного договора (при наличии заключенного Депозитарного договора, между Депозитарием и Получателем финансовых услуг).

9. Консультирование Получателей финансовых услуг

- 9.1. Консультирование по предоставляемым Финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по Депозитарному договору, осуществляют работники Депозитария.
- 9.2. Качество консультирования по предоставляемым Финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по Депозитарному договору, обеспечивается путем приема на должности работников Депозитария, в обязанности которых входит выполнение функций профессионального участника рынка ценных бумаг, лиц, соответствующих квалификационным и иным требованиям, предъявляемым к занимаемой должности действующим законодательством Российской Федерации, Банком России, Базовым стандартом.
- 9.3. Банк осуществляет депозитарную деятельность на профессиональной основе, которая заключается в надлежащей квалификации работников Депозитария. Банк требует от своих работников:
- ответственного и внимательного отношения к Получателям финансовых услуг;
 - добросовестного выполнения должностных обязанностей;
 - соблюдения правил и процедур, определенных Нормативными документами.

10. Место обслуживания и порядок заключения Депозитарного договора

- 10.1. **Место обслуживания Получателей финансовых услуг** является комплексным понятием и включает:
- 10.1.1. **Место ознакомления с Нормативными документами и Тарифами Депозитария.** Местом ознакомления с Нормативными документами и Тарифами Депозитария определен сайт Банка в сети «Интернет»:
- Главная/О банке/Раскрытие информации/Раскрытие информации профессионального участника рынка ценных бумаг, ссылка – <https://abr.ru/about/raskrytie-informatsii/disclosure-securities-market/>;
 - информация о тарифах при предоставлении Финансовых услуг для юридических лиц, ссылка: <https://abr.ru/corp/depositar/>;

- информация о тарифах при предоставлении Финансовых услуг для физических лиц, ссылка: <https://abr.ru/face/depositar/>.

С Нормативными документами и Тарифами Депозитария по депозитарному обслуживанию можно ознакомиться в офисе Депозитария, в котором с Получателем финансовых услуг осуществляется заключение Депозитарного договора.

10.1.2. Местами обслуживания Получателей финансовых услуг, в том числе оказание консультационных и справочных услуг в рамках депозитарного обслуживания, являются подразделения Депозитария, расположенные по следующим адресам:

- г. Москва, п. Сосенское, пос. Газопровод, д. 101, кор. 5. Почтовый адрес: 105082, г. Москва, Переведеновский пер., д. 13, стр. 1. Контактные телефоны – (495) 666-32-50 (добавочные 1389, 1384, 1385, 1391), адрес электронной почты: depo@abr.ru; адрес специализированного почтового ящика для использования Системы «Клиент-Банк»: «Почтовый ящик Депозитария»;
- г. Санкт-Петербург, пл. Растрелли, д. 2, лит. А. Почтовый адрес: 191124, г. Санкт-Петербург, пл. Растрелли, д. 2, лит. А. Контактные телефоны – (812) 335-65-65 (добавочные 4460, 4213), адрес электронной почты: depo@abr.ru; адрес специализированного почтового ящика для использования Системы «Клиент-Банк»: «Почтовый ящик Депозитария».
- Краснодарский край, ф.т. «Сириус», пгт. Сириус, ул. Международная, д. 4. Почтовый адрес: 354340, Краснодарский край, ф.т. «Сириус», пгт. Сириус, ул. Международная, д. 4. Контактный телефон - (800) 100-11-11 (добавочный 1405). Адрес электронной почты: depo_1@abr.ru; адрес специализированного почтового ящика для использования Системы «Клиент-Банк»: «Почтовый ящик Депозитария».

10.2. Порядок действий для заключения Депозитарного договора.

1. Обратиться в Банк по телефонам: (495) 666-32-50 (добавочные 1389, 1384, 1385, 1391); (812) 335-65-65 (добавочные 4460, 4213); - (800) 100-11-11 (добавочный 1405). Выбрать офис Депозитария, дату, время для заключения Депозитарного договора.
2. Ознакомиться с Нормативными документами (см. Место ознакомления с Нормативными документами и Тарифами Депозитария).

11. Рассмотрение Обращений (жалоб)

- 11.1. Получатель финансовых услуг имеет право направить в Депозитарий Обращение (жалобу), связанное с оказанием Финансовых услуг. При возникновении Обращений (жалоб) к Депозитарию, в том числе связанных с правильностью, качеством и сроками обслуживания, Получателю финансовых услуг рекомендуется в первую очередь обратиться в Депозитарий по телефонам или адресам, в том числе электронной почты, указанным в пп. 10.1.2 настоящего Положения. В случае неурегулирования Обращения (жалобы) Депозитарием Получатель финансовых услуг имеет право направить письменное Обращение (жалобу) в Банк на адрес: 191124, г. Санкт-Петербург, пл. Растрелли, д. 2, лит. А, либо на официальный ящик электронной почты bank@abr.ru.
- 11.2. По итогам рассмотрения Обращения (жалобы) Получателю финансовых услуг направляется письменный ответ о результатах рассмотрения Обращения (жалобы), который должен содержать разъяснение, какие действия предпринимаются Депозитарием по Обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы), а так же обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов СРО, Нормативных документов, Депозитарного договора, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Получателем финансовых услуг довод. Если Обращение (жалоба) не удовлетворено, то Получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

- 11.3. Обращения (жалобы) рассматриваются не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты их поступления в Банк, а не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней, если иной срок не установлен федеральным законом.
- 11.4. Депозитарием обеспечивается информирование Получателей финансовых услуг о получении Депозитарием Обращения (жалобы). Информирование обеспечивается путем:
- в случае передачи Обращения (жалобы) в Депозитарий лично Получателю финансовых услуг или лицом, действующим от имени Получателя финансовых услуг по доверенности, оформленной надлежащим образом – путем проставления работником Депозитария, принявшем Обращение (жалобу), на копии Обращения (жалобы) ФИО, подписи, должности работника, принявшего документ, даты приема документа и выдачи такого документа лицу, передавшему Обращение (жалобу) в Депозитарий;
 - в случае направления Получателем финансовых услуг Обращения (жалобы) заказным письмом с уведомлением – путем проставления работником Депозитария, получившем от имени Депозитария почтовое отправление, на почтовом уведомлении о вручении ФИО, подписи, даты приема документа;
 - в иных случаях – путем направления соответствующего сообщения на адрес электронной почты Получателя финансовых услуг.
- 11.5. Депозитарием обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений (жалоб), поступивших от Получателей финансовых услуг и предоставление ответов по существу поставленных в Обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 11.6 настоящего Положения.
- 11.6. Депозитарий вправе не отвечать на поступившее к нему Обращение (жалобы) Получателя финансовых услуг в следующих случаях:
- в Обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие Получателя финансовых услуг сведения (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;
 - в Обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Депозитария, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Депозитария, а также членов их семей;
 - текст письменного Обращения (жалобы) не поддается прочтению;
 - в Обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо Обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Депозитария, о чем уведомляется Получатель финансовых услуг;
 - в Обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).
- 11.7. В случае неурегулирования Обращения (жалобы) Банком, Депонент имеет право направить письменное обращение по электронной почте или почтой России в СРО и Банк России, по адресам, содержащимся на официальных сайтах организаций в сети интернет.

12. Досудебный (внесудебный) порядок урегулирования споров

- 12.1. В процессе оказания услуг профессионального участника рынка ценных бумаг Депозитарий действует добросовестно, в интересах Получателей финансовых услуг, стремится не допускать возникновение конфликта интересов, разногласий с

Получателями финансовых услуг, но в случае возникновения у Получателей финансовых услуг претензий к Депозитарию и (или) работнику Депозитария, Получатели финансовых услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации имеют возможность досудебного или внесудебного урегулирования спора.

- 12.2. Для реализации досудебного (внесудебного) порядка урегулирования спора в Банк должна быть направлена (передана) досудебная претензия. Порядок направления и требования к содержанию досудебной претензии, сроки рассмотрения определяются Депозитарным договором. Процедура медиации Банком не применяется.

13. Порядок проведения фото и (или) видеосъемки

Банк не препятствует, если в процессе взаимодействия между Получателем финансовых услуг и Депозитарием осуществляется фото и (или) видеосъемка, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению законодательства Российской Федерации. Для проведения фото и (или) видеосъемки в офисе Банка, должны быть соблюдены требования внутреннего распорядка Банка и порядок проведения фото и (или) видеосъемки, установленные Банком, в том числе не разрешается фотографировать и (или) осуществлять видеозапись процессов, клиентов, посетителей и (или) работников Банка, которые не связаны с предоставлением Банком Финансовых услуг данному Получателю финансовых услуг.