



УТВЕРЖДЕНО

**Приказом Председателя Правления
МОРСКОГО БАНКА (АО)**

№ ПР - 234/2024 от «05» августа 2024 г.

ПОРЯДОК

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МОРСКОГО БАНКА (АО)
С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
ДЕПОЗИТАРИЯ МОРСКОГО БАНКА (АО)**

**Москва
2024 г.**

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Общие положения	3
2. Порядок предоставления информации Получателям финансовых услуг	4
3. Правила взаимодействия с Получателями финансовых услуг.	6
4. Порядок приема документов	7
5. Рассмотрение обращений	8
6. Досудебный (внесудебный) порядок урегулирования споров	10
Приложения	11

1. Общие положения.

Порядок взаимодействия МОРСКОГО БАНКА (АО) с получателями финансовых услуг Депозитария МОРСКОГО БАНКА (АО) разработан 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, на основании части 2 статьи 5 Федерального закона № 223-ФЗ¹ в соответствии с требованиями Указания Банка России № 4585-У², Федерального закона № 46-ФЗ³, Федерального закона № 442-ФЗ⁴.

Порядок определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, а также устанавливает требования, которыми Депозитарий должен руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

Для целей настоящего Порядка применяются следующие термины и их определения:

Базовый стандарт – Базовый стандарт защиты прав интересов физических и юридических лиц, получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев.

Банк – МОРСКОЙ АКЦИОНЕРНЫЙ БАНК (Акционерное Общество).

Депозитарий – структурное подразделение Банка, исключительным видом деятельности которого является депозитарная деятельность.

Депонент – физическое или юридическое лицо, пользующееся на договорных основах депозитарными услугами Банка.

Получатели финансовых услуг⁵:

Клиент* - юридическое или физическое лицо, имеющее с Банком действующий депозитарный договор.

Потенциальный клиент* - физическое или юридическое лицо, намеренное заключить с Банком депозитарный договор и с которым Банк намерен заключить договор об оказании финансовых услуг.

Бывший клиент* - физическое или юридическое лицо, депозитарный договор с которым прекращен.

Заявитель – Получатель финансовых услуг.

Наследники* - физические или юридические лица, являющиеся наследниками (наследниками наследников) умерших клиентов Депозитария.

Порядок - порядок взаимодействия МОРСКОГО БАНКА (АО) и получателей финансовых услуг Депозитария МОРСКОГО БАНКА (АО).

¹ Федеральный закон от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»

² Указание Банка России от 26.10.2017 № 4585-У «О требованиях к содержанию базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, управляющих, депозитариев и регистраторов»

³ Федеральный закон от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг»

⁴ Федеральный закон от 04.08.2023 № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации»

⁵ * далее по тексту Порядка термины могут применяться как «Получатели финансовых услуг», так и «Клиент», «Потенциальный клиент», «Бывший клиент», «Наследники»

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

Условия - Условия осуществления депозитарной деятельности МОРСКОГО БАНКА (АО) (клиентский регламент).

Финансовая услуга - услуга по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и обездвиженные документарные ценные бумаги.

Сайт Банка - официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: maritimebank.com.

Иные термины и определения, используемые в настоящем документе, идентичны терминам и определениям Условий.

В случае внесения изменений в законодательство Российской Федерации, нормативные акты Банка России и внутренние документы Банка, Порядок действует в части им не противоречащей.

2. Порядок предоставления информации Получателям финансовых услуг.

2.1. В местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых услуг, а также на сайте Банка, Банк предоставляет всем Получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию (в том числе посредством размещения документов (гиперссылок на них)):

1) о полном и сокращенном (при наличии) фирменных наименованиях Банка (в соответствии со сведениями, указанными в Едином государственном реестре юридических лиц),

- 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, адреса официального сайта саморегулируемой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»),

- о Базовом стандарте,

- об адресе Банка, об адресе электронной почты, контактном телефоне и об адресе сайта Банка;

2) о финансовых услугах и дополнительных услугах Депозитария, в том числе оказываемых за дополнительную плату;

3) о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, связанных с оказанием финансовой услуги;

4) об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Депозитария (с указанием наименования такого органа, адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

5) о способах и об адресах направления обращений в адрес Депозитария, саморегулируемой организации, органа, осуществляющего полномочия по контролю и надзору за деятельностью Депозитария;

6) о способах защиты прав Получателя финансовых услуг, включая информацию о возможности и способах досудебного (внесудебного) урегулирования спора, в том числе о наличии претензионного порядка, процедуре медиации (при их наличии).

2.2. По запросу Получателя финансовых услуг Банк предоставляет информацию, указанную в пункте 2.1 настоящего Порядка, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию (при необходимости), по выбору Банка 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.

2.3. В случае если в соответствии с пунктом 2.2. настоящего Порядка запрашивается информация (документы) на бумажном носителе, предоставление которой предусматривает ее оплату, Банк предоставляет указанную информацию (документы) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения платы.

При этом плата, взимаемая за предоставление информации (документа) на бумажном носителе, не должна превышать затрат на ее изготовление и передачу. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются работником Банка по требованию Получателя финансовых услуг.

2.4. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Депозитария, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Клиент (Потенциальный клиент) должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения Банком соответствующего запроса. Такая информация по решению Банка может быть предоставлена путем ее размещения на Сайте Банка с направлением Клиенту (Потенциальному клиенту) полного адреса страницы на Сайте Банка, где размещена указанная информация, а также наименования раздела Сайта Банка, на котором она размещена (при наличии), если иное не предусмотрено запросом.

2.5. Банк по требованию предоставляет Бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг, формы запросов о предоставлении информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Порядка, а также информацию о стоимости услуг, оказываемых Бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг.

Банк по требованию предоставляет наследникам информацию о документах, необходимых для перехода права собственности на принадлежащие депоненту ценные бумаги по наследству к другим лицам в соответствии с завещанием или федеральным законом. Банк предоставляет указанную информацию в офисах, предназначенных для приема Получателей финансовых услуг, и на Сайте Банка.

2.6. Распространение информации Банком и третьим лицом, действующим по поручению Банка, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.7. Не допускается предоставление Получателю финансовых услуг информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги, а также предоставление информации, которая вводит Потенциального клиента в заблуждение относительно предмета, заключаемого с ним договора.

2.8. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов в случае предоставления информации на бумажном носителе) 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 предоставления информации на бумажном носителе Банк руководствуется гигиеническими требованиями к книжным, журнальным и газетным изданиям.

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Банка 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.

2.9. Банк обеспечивает предоставление информации, указанной в п. 2.1 настоящего Порядка, всем Получателям финансовых услуг без затрат, необходимости совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, при этом порядок предоставления информации Банком должен обеспечивать недискриминационный характер доступа к информации на равных правах и в равном объеме.

2.10. Информация, размещенная на Сайте Банка, доступна круглосуточно и бесплатно всем Получателям финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых Сайт Банка не доступен для посещения. Информация доступна с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

3. Правила взаимодействия с Получателями финансовых услуг.

3.1. Банк осуществляет информирование Клиентов об изменении условий осуществления депозитарной деятельности и осуществляет информирование Клиентов о способах и порядке изменения условий договора об оказании финансовых услуг.

3.2. Банк исключает препятствия к осуществлению Клиентом (Потенциальным клиентом) в местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых услуг, фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким Клиентом (Потенциальным клиентом), за исключением случаев, когда это может привести к нарушению законодательства Российской Федерации. В случаях, когда фотосъемка, аудио- и видеозапись может привести к нарушению законодательства Российской Федерации, Банк фиксирует для Клиента (Потенциального клиента) факт невозможности их проведения и сообщает в устной форме мотивированную причину. По запросу Клиента (Потенциального клиента) Банк предоставляет способом, указанным в пункте 2.2 настоящего Порядка, письменное заключение о причине отказа в фотосъемке, аудио- и (или) видеозаписи.

3.3. Банк обеспечивает возможность оказания финансовых услуг Получателям финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых Получателями финансовых услуг, возможность печати документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о Депозитарии и финансовых услугах наравне с другими лицами.

3.4. В процессе оказания финансовых услуг Банк обеспечивает соблюдение в офисах, предназначенных для приема Получателей финансовых услуг и оказания им финансовых услуг, минимальных стандартов обслуживания, касающихся доступности и материального обеспечения офисов Банка, в том числе:

- 1) размещение в офисе Банка, предназначенном для приема Получателей финансовых услуг, информации о наименовании и адресе данного офиса, днях и часах приема Получателей финансовых услуг и времени перерыва;
- 2) наличие у работников, лично взаимодействующих с Получателями финансовых услуг в процессе оказания финансовых услуг, доступных для обозрения средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;
- 3) соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам.

3.5. В случае привлечения Банком третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Банка, для заключения договоров об оказании финансовых услуг, Банк обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2, 3 и 4 настоящего Порядка.

4. Порядок приема документов.

4.1. Банк обеспечивает прием документов от Клиентов и Потенциальных клиентов, в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Депозитария, в том числе в случаях представления неполного комплекта документов.

4.2. Подразделением, ответственным за прием документов и непосредственное взаимодействие с Клиентами и Потенциальными клиентами является Депозитарий.

4.3. Состав документов, предоставляемых Клиентами (Потенциальными клиентами) в целях заключения Договора, а также в рамках исполнения Договора, определяется Условиями.

4.4. Временные рамки приёма документов от Клиентов (Потенциальных клиентов) определяются Условиями.

4.5. Фиксация документов, предоставляемых Клиентом/Потенциальным клиентом с целью заключения Договора производится в журнале, который составляется по форме Приложения 1 к настоящему Порядку. Журнал ведётся Депозитарием в электронном виде.

4.6. При приеме документов Депозитарий по запросу Клиента (Потенциального клиента) подтверждает факт приема документов по форме Приложения 2 к настоящему Порядку, либо выдает уведомление об отказе в приеме документов.

4.7. Уведомление об отказе в приеме документов, указанное в пункте 4.6 настоящего Порядка, а также уведомление об отказе во внесении записи по счету депо (иному счету), субсчета депо, разделу счета депо, записи об изменении сведений о Клиенте (далее - уведомление об отказе во внесении записи) должны содержать мотивированное обоснование отказа с указанием причин, послуживших основанием для отказа, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации в случае, если причиной отказа является нарушение требований законодательства Российской Федерации, и (или) на депозитарный договор, а также порядка устранения причин, повлекших отказ.

4.8. Подтверждение факта приема документов, уведомление об отказе в приеме документов, предусмотренные пунктом 4.6 настоящего Порядка, и уведомление об отказе во внесении записи предоставляются Клиенту не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем принятия Банком решения о приеме документов (об отказе в приеме документов, об отказе во внесении записи), способом, установленным пунктом 2.2 настоящего Порядка, а в случае предоставления уведомления об отказе во внесении записи - депозитарным договором.

5. Рассмотрение Обращений Получателей финансовых услуг

5.1. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Банк уведомляет заявителя о регистрации Обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения способом, предусмотренным пунктом 5.4. настоящего Порядка.

5.2. 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 законодательством Российской Федерации.

5.3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк, по решению уполномоченного Председателем Правления Банка лица, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Банк уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

5.4. 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 направляется заявителю способом, указанным в Обращении.

5.5. В случае выявления Банком при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона № 223-ФЗ, Банк направляет копию ответа

на Обращение и копию Обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на Обращение заявителю.

- 5.6. 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 Банка, жизни и (или) здоровью работников Банка, а также членов их семей;
 - 4) текст обращения не поддается прочтению;
 - 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

5.7. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 5.6. настоящего Порядка, Банк принимает решение оставить обращение без ответа по существу, то он направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 5.4. настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения, по существу.

5.8. 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 5.7. настоящего Порядка.

5.9. Банк хранит Обращения, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких Обращений.

5.10. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения Банку в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона №123-ФЗ⁶, и Обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

5.11. В случае поступления из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона №86-ФЗ⁷, Банк рассматривает Обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

5.12. Банк и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом №442-ФЗ, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну

⁶ Федеральный закон от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"

⁷ Федеральный закон от 10 июля 2002г. №86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)"

страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6. Досудебный (внесудебный) порядок урегулирования споров

6.1. 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.

Банк, получивший претензию Получателя финансовых услуг, рассматривает полученную претензию и уведомляет о результатах Получателя финансовых услуг в письменной форме в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения претензии или иного срока, установленного в депозитарном договоре.

Приложение 1

**Журнал регистрации документов, принятых от Клиента (Потенциального клиента),
обращающихся по поводу заключения Договора**

N п/п	Дата	Наименование/ФИО Клиента/Потенциального клиента	Представитель	Комплектность документов	Решение

Приложение 2

Уведомление о принятых от Клиента (Потенциального клиента) документах (неполного комплекта документов)

Клиент (Потенциальный клиент):

№	Наименование документа	Комплектность документов	Примечание

Для отметок:

Дата «__» _____ 20__ г.

Подпись

/ _____ /
Ф.И.О.
ответственного лица