

Приложение

УТВЕРЖДЕНА  
Приказом ПАО АКБ «АВАНГАРД»  
от 01.07.2024 № 448

**ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ  
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ПО  
БРОКЕРСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ  
В ПАО АКБ «АВАНГАРД»**

**Москва - 2024**

## **1. Общие положения.**

- 1.1. Настоящая процедура рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по брокерскому обслуживанию в ПАО АКБ «АВАНГАРД» разработана ПАО АКБ «АВАНГАРД» - профессиональным участником рынка ценных бумаг (далее – «Банком») в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, Договором на оказание брокерских услуг на финансовом рынке ПАО АКБ «АВАНГАРД», Политикой управления конфликтом интересов в ПАО АКБ «АВАНГАРД» при осуществлении им профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.
- 1.2. Основной целью рассмотрения обращений Заявителей является повышение защиты их интересов через оперативное разрешение вопросов, возникающих у Заявителей в процессе брокерского обслуживания, устранение нарушений (в случае их выявления) и их последствий.
- 1.3. Для целей настоящего документа применяются следующие термины:
- Заявитель – получатель финансовых услуг по брокерскому обслуживанию в ПАО АКБ «АВАНГАРД», в том числе Клиент, а также уполномоченный им представитель.
- Обращение – направленная Заявителем в Банк просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, а также просьба о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Банком.
- 1.4. Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению.
- 1.5. Установленный порядок подачи и рассмотрения обращений является для Заявителя и Банка обязательным при разрешении всех споров указанных лиц, касающихся брокерской деятельности.
- 1.6. Банк обязан хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим документом, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

## **2. Порядок направления обращений.**

- 2.1. Обращения оформляются в произвольной форме в письменном виде с указанием адресата «В ПАО АКБ «АВАНГАРД»/«Председателю Правления ПАО АКБ «АВАНГАРД», адреса, по которому должен быть направлен ответ, фамилии (наименования) Заявителя.
- 2.2. К обращению могут прилагаться копии документов, подтверждающих требования, предъявленные к Банку.
- 2.3. Банк обеспечивает прием обращений:
- 1) в местах обслуживания получателей финансовых услуг путем вручения сотруднику Банка Заявителем под расписку (в том числе через представителя курьерской связи).

- В случае приема обращения данным способом для идентификации Заявителя сотрудник Банка просит у Заявителя предоставить документ, удостоверяющий личность, а у представителя получателя финансовых услуг также доверенность. В случае приема обращения от представителя курьерской связи Банк исходит из того, что Заявитель идентифицирован курьерской службой.
- 2) на адрес Банка посредством почтового отправления заказным письмом с уведомлением. В случае приема обращения данным способом Банк исходит из того, что Заявитель идентифицирован почтовой службой.
  - 3) на электронную почту Банка, адрес которой указан на официальной странице Банка в сети Интернет, в договоре на оказание брокерских услуг на финансовом рынке. Обращения направляются с адреса электронной почты Заявителя, указанного в Заявлении о присоединении к договору на оказание брокерских услуг на финансовом рынке;
  - 4) через Авангард Интернет-Банк на официальной странице Банка в сети Интернет.
- 2.4. В случае поступления обращения в форме электронного документа Банк направляет Заявителю не позднее дня регистрации обращения уведомление о его регистрации на электронную почту Заявителя, указанную в Заявлении о присоединении к договору на оказание брокерских услуг на финансовом рынке.
- 2.5. Принятое Банком обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. Регистрация производится в электронном виде. В отношении каждого поступившего обращения Банк документально фиксирует:
- дату регистрации и входящий номер обращения;
  - в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя;
  - в отношении юридических лиц – наименование Заявителя, от имени которого направлено обращение;
  - тематику обращения;
  - дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение.
- 2.6. Для рассмотрения поступающих обращений Председателем Правления Банка определяется уполномоченное лицо.
- 2.7. Копии обращений после их регистрации направляются в СВК-комплаенс службу для рассмотрения в целях выявления регуляторного риска.
- 2.8. Обращения также могут быть направлены Заявителем в адрес:
- Национальная ассоциация участников фондового рынка,  
Почтовый адрес: 129090, Москва, 1-й Коптевский пер., д. 18, стр.1
  - Органа, осуществляющего полномочия по контролю и надзору за деятельностью брокера – Центральный банк Российской Федерации  
Почтовый адрес: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

### **3. Процедура рассмотрения обращений.**

- 3.1. Под процедурой рассмотрения обращений Заявителей понимается установленный порядок действий, во исполнение которого выполняются следующие действия:
- прием и регистрация обращения;
  - анализ обращения;
  - составление ответа на обращение;
  - направление ответа Заявителю;

- передача обращения с копией ответа на него и копиями уведомлений (при наличии) в архив.

3.2. Прием обращения от Заявителей производится:

- в течение операционного дня работы Банка, если обращение направлено на бумажном носителе;
- круглосуточно, если обращение направлено в форме электронного документа.

3.3. Ответ на обращение по существу не дается Банком в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Банка, а также членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть;
- 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.

3.4. Если Банком принято решение оставить обращение без ответа по существу в случаях, предусмотренных пунктом 3.3. настоящего документа, то Заявителю направляется уведомление об этом решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу. Данное уведомление направляется одним из способов, указанных в пункте 4.3. настоящего документа.

3.5. В случае, если Заявитель не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Банк вправе при рассмотрении обращения запросить недостающую информацию и (или) дополнительные документы и материалы у Заявителя с указанием срока их предоставления. При неполучении затребованных документов к указанному сроку обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

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.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 (Десять) рабочих дней, в случае направления Банком запроса Заявителю, предусмотренного пунктом 3.5. настоящего документа. При этом Заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления одним из способов, указанных в пункте 4.3. настоящего документа.

#### **4. Направление ответов на обращения.**

4.1. Банк обеспечивает объективное и всестороннее рассмотрение обращений и дает ответ, который должен 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, за исключением случаев, указанных в п. 3.3. настоящего документа.

- 4.2. Ответ на обращение дается в письменной форме в срок, предусмотренный пунктом 3.6. настоящего документа, и подписывается руководителем Банка (лицом, исполняющим его обязанности).
- 4.3. Ответ на обращение в письменной форме направляется Заявителю в зависимости от способа поступления обращения:
- 1) почтовым отправлением по указанному в обращении адресу месту нахождения Заявителя – если обращение принято в местах обслуживания получателей финансовых услуг путем вручения сотруднику Банка или поступило на адрес Банка посредством почтового отправления, а также если Заявитель в обращении указал способ направления ответа на бумажном носителе;
  - 2) в форме электронного документа по указанному в обращении адресу электронной почты – если обращение поступило в форме электронного документа, а также если Заявитель в обращении указал способ направления ответа в форме электронного документа;
  - 3) способом, предусмотренным условиями договора на оказание брокерских услуг на финансовом рынке.

## **5. Взаимодействие с государственными органами при рассмотрении обращений.**

- 5.1. В случае выявления Банком при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Банк в день направления ответа на обращение Заявителю направляет копию ответа на обращение и копию обращения в Национальную ассоциацию участников фондового рынка (НАУФОР).
- 5.2. Обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», если данное обращение:
- было направлено Заявителем в целях соблюдения указанного Федерального закона,
  - содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права Заявителя,
  - подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным.
- 5.3. В случае если обращение поступило Банку из Банка России, то данное обращение подлежит рассмотрению Банком в соответствии с настоящим документом. При этом Банк обязан направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим документом, в день их направления Заявителю.