

**Коммерческий банк «Хлынов»
(акционерное общество)
(АО КБ «Хлынов»)**

«27» июня 2024 года

№ 107-ВНД

г. Киров

УТВЕРЖДЕНЫ
Правлением АО КБ «Хлынов»
(протокол от 27.06.2024 № 31)

**Изменения и дополнения № 1
в Регламент доверительного управления АО КБ «Хлынов»**

Внести в «Регламент доверительного управления АО КБ «Хлынов», утвержденный правлением Банка, протокол №33 от 06.07.2023 г. внести следующие изменения и дополнения:

1. Изменить нумерацию разделов 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 Регламента на 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 соответственно.
2. Добавить раздел 8 Регламента в следующей редакции:

«8. Рассмотрение обращений и жалоб Клиентов

8.1. Поступающие Банку обращения (жалобы), содержащие сведения о возможном нарушении Банком как профессиональным участником рынка ценных бумаг законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов НАУФОР, учредительных и внутренних нормативных документов Банка, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (далее – обращения, связанные с профессиональной деятельностью на рынке ценных бумаг, обращения) регистрируются, рассматриваются и хранятся в соответствии с порядком, определенном «Положением о порядке взаимодействия подразделений АО КБ «Хлынов» по работе с обращениями клиентов», «Положением о порядке организации и осуществления профессиональным участником рынка ценных бумаг АО КБ "Хлынов" внутреннего контроля».

8.2. Уполномоченным лицом по рассмотрению поступивших обращений, их классификации является контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

8.3. Обращение может быть направлено Доверительному управляющему посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу: город Киров,

улица Урицкого, 40, либо на адрес электронной почты. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Информация о способах направления обращения раскрывается на сайте Банка (<https://www.bank-hlynov.ru/>), а также размещена в местах обслуживания потребителей услуг Банка.

8.4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа заявитель уведомляется о его регистрации (уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 8.8. Регламента.

8.5. Банк рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством и внутренними нормативными документами Банка.

8.6. Банк вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у заявителя. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более, чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления путем направления соответствующего уведомления (уведомления о продлении срока).

8.7. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, обоснования и 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.

8.8. 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 заключенного Договора о доверительном управлении между Доверительным управляющим 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 должен быть направлен способом, указанным в обращении.

8.9. Банк отказывает в рассмотрении обращений Клиента по существу 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 профессионального участника рынка ценных бумаг, жизни, здоровью профессионального участника рынка ценных бумаг, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, а также членов его семьи, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника профессионального участника рынка ценных бумаг, а также членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

8.10. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 8.9. настоящего Раздела, Банком принято решение оставить обращение без ответа по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 8.8. настоящего Раздела, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

8.11. 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 безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 8.10. настоящего Раздела.

8.12. Банк хранит обращения, а также копии ответов на них и копии уведомлений в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

8.13. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Банку является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, которые

установлены данным Федеральным законом.

8.14. В случае поступления профессиональному участнику рынка ценных бумаг из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Банк обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящего Раздела.

8.15. Банк не использует иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг", 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.».

3. Настоящие изменения и дополнения вступают в силу с 1 июля 2024 года.

Начальник казначейства

С.Г. Асяева