

УТВЕРЖДЕНО

«31» августа 2022 г.

вступает в силу с 01 сентября 2022г.

Приказ № 220831-6-ОД

Генеральный директор

АО ИК «Битца-Инвест»

/ Д.В. Демиденко /



Внутренний стандарт АО ИК "Битца-Инвест" защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг в рамках депозитарного договора

1. Общие положения

1.1. Настоящий Внутренний стандарт АО ИК "Битца-Инвест" защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг в рамках Депозитарного обслуживания на рынке ценных бумаг (далее – «Стандарт») разработан АО ИК "Битца-Инвест" (далее – Депозитарий) 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 Депозитарии», утвержденным Банком России (Протокол от 24.02.2022 №КФНП-8), иными нормативными актами Банка России в сфере финансовых рынков.

1.2. Настоящий Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники Депозитария должны руководствоваться в процессе осуществления Депозитарного обслуживания на рынке ценных бумаг.

1.3. Депозитарий осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно.

1.5. Депозитарий не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов.

1.6. Депозитарий при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы Клиентов перед интересами другого Клиента (других Клиентов).

1.7. Депозитарий предоставляет информацию о своих услугах на своем сайте.

1.8. Стандарт размещается на сайте Депозитария для доступа Получателей финансовых услуг.

2. Общие сведения о Депозитарии

Полное фирменное наименование: Акционерное общество "Инвестиционная компания "Битца-Инвест"

Сокращенное фирменное наименование: АО ИК "Битца-Инвест"

Полное фирменное наименование: Общества на английском языке: Joint Stock Company «Bitza - Invest».

Сокращенное фирменное наименование Общества на английском языке: «Bitza - Invest» Inc

ИНН: 7727034333

КПП: 772801001

ОГРН: 1027739765932

Место нахождения: 117393, г. Москва, ул. Профсоюзная, д. 56, этаж 11, офис 10

Почтовый адрес: 117393, г. Москва, ул. Профсоюзная, д. 56, этаж 11, офис 10

Адрес электронной почты: info@bitza.ru

Телефон: +7 495 380-42-04

Адрес официального сайта Депозитария в сети «Интернет»: www.bitza.ru

Лицо, осуществляющее функции единоличного исполнительного органа: Демиденко Любовь Владимировна

Сведения о лицензиях профессионального участника рынка ценных бумаг, выданных Центральным банком Российской Федерации (Банком России)

- № 177-06945-100000 на осуществление брокерской деятельности от 12.08.2003 г. срок действия - бессрочно;

- № 177-06949-010000 на осуществление дилерской деятельности от 12.08.2003 г. срок действия - бессрочно;

- № 177-12188-000100 на осуществление депозитарной деятельности от 29.04.2009 г. срок действия - бессрочно;

- № 177-06950-001000 на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами от 12.08.2003 г. срок действия - бессрочно.

Сведения об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью профессионального участника:

Центральный банк Российской Федерации (Банк России)

Адрес: ул. Неглинная, 12, Москва, 107016

Телефоны: 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России),

+7 499 300-30-00 (круглосуточно), факс: +7 495 621-64-65

Сведения о членстве в СРО: АО ИК "Битца - Инвест" является членом Национальной ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР): сайт НАУФОР <http://www.naufor.ru>,

Адрес: г.Москва, 1-й Коптевский пер., д.18, стр.1, тел +7 (495) 787-77-74, +7(495) 787-77-75.

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, объединяющих депозитариев размещен на сайте НАУФОР: <http://www.naufor.ru>

Информация о способах и об адресах направления обращений (жалоб) в адрес депозитария, саморегулируемой организации, органа, осуществляющего полномочия по контролю и надзору за деятельностью депозитария:

АО ИК «Битца-Инвест» принимает обращения (жалобы) почтовым отправлением по адресу:

117393, г. Москва, ул. Профсоюзная, дом 56, этаж 11, офис 10, а также в виде электронного письма на официальный адрес электронной почты info@bitza.ru

Национальной ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР) принимает обращения (жалобы) по электронному адресу info@naufor.ru. Почтовый адрес для письменных обращений: 129090, г. Москва, 1-й Коптельский пер., д.18, стр.1.

Телефон НАУФОР +7 (495) 787-77-74 (75)

Банк России осуществляет личный прием граждан по предварительной записи по адресу: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

Записаться на прием возможно на официальном сайте Банка России: <http://www.cbr.ru/contacts/>, по телефонам Контактного центра или непосредственно в Общественной приемной Банка России (в соответствии с режимом работы).

Другие способы обращения в Банк России:

Почтовый адрес для письменных обращений: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России, Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

(проверка прохождения факса: +7 495 771-48-30)

Пункт приема корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 Часы работы (кроме нерабочих и праздничных дней): понедельник – четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15, обед с 12:00 до 13:00

Почтовые адреса и факсы территориальных отделений Банка России

можно найти на официальном сайте по адресу: <http://www.cbr.ru/contacts/>

В электронном виде обращение можно направить посредством использования раздела "Интернет-приемная Банка России" на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <http://www.cbr.ru/reception/>

Термины и определения

- 1) Финансовая услуга – услуга по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и бездвиженные документарные ценные бумаги, а также по хранению бездвиженных документарных ценных бумаг при условии оказания услуг по учету и переходу прав на них и в случаях, предусмотренных федеральными законами, по учету цифровых прав;
- 2) Клиент – юридическое или физическое лицо, имеющее с депозитарием действующий депозитарный договор;
- 3) Потенциальный клиент - юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с депозитарием договор на оказание финансовых услуг и с которым депозитарий намерен заключить договор на оказание финансовых услуг;
- 4) Бывший клиент - юридическое или физическое лицо, договор об оказании оказания финансовых услуг с которым прекращен;
- 5) Клиент - эмитент – эмитент ценных бумаг (лицо, обязанное по ценным бумагам), имеющий с депозитарием действующий договор, в соответствии с которым депозитарий осуществляет ведение эмиссионного счета и (или) обязательное централизованное хранение ценных бумаг (централизованный учет прав на ценные бумаги);
- 6) Клиент - брокер – брокер, имеющий с депозитарием действующий договор, в соответствии с которым брокеру открыт счет, предназначенный для учета эмиссионных ценных бумаг;
- 7) Наследники - юридическое или физическое лицо, являющиеся наследниками (наследниками наследников) умерших клиентов депозитария.

Лица, указанные в подпунктах 2-7, именуются «Получатели финансовых услуг» (в том числе уполномоченный им представитель).

- 8) Место, предназначенное для обслуживания Получателей финансовых услуг – место оказания финансовых услуг Получателям финансовых услуг, предназначенное для заключения договоров на оказании финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис депозитария (филиала депозитария), личный кабинет Получателя финансовых услуг, мобильное приложение, если они используются для заключения договоров об оказании финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг;
- 9) Обращение (жалоба) – направленная Получателям 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

3. Финансовые услуги, оказываемые Депозитарием.

АО ИК "Битца-Инвест" (далее именуемый - Депозитарий) оказывает депозитарные услуги на рынке ценных бумаг. Условия и порядок оказания депозитарных услуг определены Депозитарием в Условиях осуществления депозитарной деятельности (клиентский регламент) (далее - Регламент). Регламент регулирует порядок осуществления Обществом депозитарной деятельности и является неотъемлемой частью Депозитарного договора (далее - Договор) и адресован любым заинтересованным юридическим лицам и физическим лицам, которые удовлетворяют условиям, предъявляемым Регламентом к потенциальным клиентам.

Текст Регламента опубликован на Интернет-сайте Депозитария <https://www.bitza.ru/custody> и должен рассматриваться всеми заинтересованными лицами как публичное предложение (оферта) Депозитария заключить договор на условиях, определенных Регламентом.

Местом заключения Договора и исполнения обязательств по Договору является место нахождения Депозитария.

Депозитарий предоставляет Клиенту (далее - Клиент или получатель финансовых услуг) за вознаграждение Финансовые услуги в соответствии с Регламентом, а также сопутствующие услуги.

Услуги Депозитария являются возмездными. Размер вознаграждения Депозитария определяется в соответствии с Тарифами Депозитария.

Тарифы Депозитария на депозитарное обслуживание (далее - Тарифы) утверждаются Приказом Генерального директора АО ИК «Битца – Инвест». Информация о действующих Тарифах размещается на сайте [Депозитария https://www.bitza.ru/rates](https://www.bitza.ru/rates).

Приведенный в настоящем разделе список услуг Депозитария не является исчерпывающим. В случаях, предусмотренных законодательством РФ, Правилами Торговых систем Депозитарий осуществляет иные юридические и фактические действия в интересах Клиентов.

4. Порядок заключения Депозитарного Договора и открытия Счета депо Клиента.

Заключение Депозитарного Договора и открытие Счета депо Клиента осуществляется в порядке, установленном в Регламенте.

До заключения Договора получателю финансовых услуг необходимо ознакомиться с Регламентом и другими внутренними документами Депозитария, размещенных на сайте Депозитария.

Для заключения Депозитарного Договора и открытия Счета депо Клиента Клиент предоставляет Депозитарию заполненные и подписанные формы документов:

1. Анкета депонента;
2. Депозитарный договор;
3. Согласие на обработку персональных данных;
4. Поручение на открытие счета депо.

Документы в соответствии с комплектом документов, размещенном на сайте Депозитария <https://www.bitza.ru/custody>, а также документы, предусмотренные Положением «Критерии отнесения клиентов к иностранным налогоплательщикам и способы получения от них информации», размещенным на сайте Депозитария.

Действующие редакции Регламента, а также Тарифы Депозитария круглосуточно и бесплатно доступны любым заинтересованным лицам на сайте Депозитария в сети «Интернет».

5. Способы защиты прав получателя финансовых услуг. Урегулирование споров и претензий.

5.1. В соответствии с Федеральным Законом от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг», Депозитарий для всех заинтересованных лиц, включая Клиентов, по их запросу, предоставляет следующую информацию:

о своей деятельности в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг:

- копию лицензии на право деятельности на рынке ценных бумаг;
- копию документа о государственной регистрации в качестве юридического лица;
- сведения об уставном капитале, размере собственных средств и резервном фонде;
- сведения об органе, выдавшем лицензию на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;

- иную информацию.

Указанная информация предоставляется сотрудниками Депозитария по телефону, путем рассылки адресных сообщений Клиентам по почте, электронной почте, в соответствии с реквизитами, подтвержденными Клиентами.

5.4. Депозитарий предоставляет по письменному 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 15 рабочих дней со дня получения письменного запроса получателя финансовых услуг.

Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются уполномоченным лицом Депозитария. Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык.

5.5. В случае возникновения гражданско-правового спора по поводу предоставления Депозитарием услуг на РЦБ и совершения иных действий, предусмотренных Регламентом, до предъявления искового заявления, Сторона предъявляет претензию.

Договором установлено, что Стороны обязуются соблюдать претензионный порядок урегулирования споров и разногласий, возникающих в процессе взаимодействия Сторон в рамках Регламента. Претензия заявляется Стороной в письменной форме в течение 3 (трех) дней с момента возникновения спорной ситуации и должна быть подписана уполномоченным представителем Стороны.

Претензия должна содержать:

- изложение требований заявителя;
- изложение обстоятельств, на которых основываются требования заявителя, и доказательства, подтверждающие их, со ссылкой на соответствующее законодательство;
- перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств;
- иные сведения, необходимые для урегулирования спора.

Претензия направляется заказным или ценным письмом, либо вручается под расписку Стороне, которой заявляется претензия.

Претензия рассматривается в течение 30 (Тридцать) рабочих дней со дня ее получения. Ответ на претензию представляется Стороне, заявившей претензию, в письменной форме и подписывается уполномоченным представителем Стороны, отвечающей на претензию.

Депозитарий стремиться 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.

5.6. АО ИК «Битца-Инвест» является членом СРО НАУФОР, в которую Клиент может обратиться в случае нарушения его прав и интересов.

Жалобы и обращения в НАУФОР направляются через личный кабинет на сайте www.naufor.ru, или на официальную почту info@naufor.ru, или по адресу: 129090, г.Москва, 1-й Коптевский пер., д.18, стр.1.

5.7. Государственное регулирование и надзор в отношении деятельности эмитентов, профессиональных участников рынка ценных бумаг, организаторов торговли и других финансовых организаций осуществляется Центральным банком Российской Федерации, к которому Клиент также можете обращаться в случае нарушения его прав и интересов путем заполнения электронной формы в Интернет-приемной на сайте Банка России или по почте, направив обращение на адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12.

Помимо этого, Клиент вправе обращаться за защитой в судебные и правоохранительные органы.

6. Порядок рассмотрения обращений (жалоб).

6.1. Все споры и разногласия между Депозитарием и Клиентом по поводу предоставления Депозитарием услуг на рынке ценных бумаг, товарном, валютном и срочном рынках, а также совершения иных действий, предусмотренных Регламентом, решаются путем переговоров.

6.2. Обращения (жалобы) направляются Клиентом Депозитарию любым из указанных способов:

-лично по месту нахождению Депозитария

-посредством почтовых отправлений по адресу Депозитария, указанному в Регламенте.

Поступившие Депозитарию обращения, содержащие сведения о возможном нарушении Депозитарием законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия Депозитария или его работников (далее - обращения), направляются для рассмотрения Контролеру Депозитария и подлежат регистрации в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным Депозитарием.

6.3. Депозитарий вправе не отвечать на поступившие к нему обращения (жалобы) Получателя финансовых в следующих случаях:

в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки Получателя финансовых услуг (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) отсутствует подпись (электронная подпись) Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

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 лицо, направившее обращение (жалобу).

6.4. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Депозитарий осуществляет фиксацию следующих сведений:

- 1) дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- 2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица – наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- 3) тематику обращения (жалобы);
- 4) дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

6.5. Если решение вопросов, изложенных в обращении, не входит в компетенцию Депозитария, Контролер в течение 15 (пятнадцати) дней с даты поступления обращения должен направить такое обращение по принадлежности, одновременно письменно известив об этом заявителя.

Депозитарий информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) способом, установленным Договором при взаимодействии с клиентом.

6.6. Депозитарий направляет письменный ответ на бумажном носителе или в электронном форме (если иное не указано в обращении (жалобе)) (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 6.3. настоящего документа) в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).

Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

6.7. При рассмотрении обращения Контролер принимает к сведению всю содержащуюся в них информацию и принимает все необходимые меры для устранения причин и обстоятельств, повлекших за собой претензии Депозитария со стороны клиентов и других профессиональных участников рынка ценных бумаг, если таковые имеются. По результатам рассмотрения каждого обращения Контролер подготавливает письменный ответ Получателю финансовых услуг.

Депозитарий вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

6.8. При удовлетворении обращения (жалобы) ответ Депозитария должен содержать разъяснение, какие действия предпринимаются Депозитарием по обращению (жалобы) и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг. Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то Получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа. Ответ Депозитария о результатах рассмотрения обращения (жалобы) в любом случае должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, внутренних документов Депозитария, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Получателем финансовых услуг довод.

Ответ на обращение подписывает Генеральный директор или Контролер Депозитария.

6.9. Сведения о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений (жалоб), поступивших Депозитария, по итогам квартала, полугодия, года, направляются в саморегулируемую организацию ежеквартально в виде сведений за отчетный квартал, включающие сведения о нарушениях, выявленных в ходе их рассмотрения.

Сведения, указанные в абзаце первом настоящего пункта, направляются в виде отчета в электронной форме в срок, не превышающий 30 (тридцать) рабочих дней со дня окончания квартала.

Форма отчета устанавливается саморегулируемой организацией.

7. Порядок внесения изменений и дополнения в Регламент.

Внесение изменений и дополнений в Регламент, в том числе в тарифные планы за оказание услуг на финансовых рынках, производится Депозитарием в одностороннем порядке.

Изменения и дополнения, вносимые Депозитарием в Регламент в связи с изменением законодательного и нормативного регулирования, а также правил и регламентов торговых систем, вступают в силу одновременно с вступлением в силу изменений в указанных актах.

Для вступления в силу изменений и дополнений в Регламент, вносимых Депозитарием по собственной инициативе, и не связанных с изменением действующего законодательства РФ, нормативных актов Банка России, правил и регламентов торговых систем, Депозитарий соблюдает обязательную процедуру по предварительному раскрытию информации. Предварительное раскрытие информации о внесении изменений в Регламент и/или в соответствующие тарифы осуществляется Депозитарием не позднее, чем за 10 (Десять) календарных дней до вступления в силу изменений или дополнений.

Любые изменения и дополнения в Регламент с момента вступления в силу с соблюдением процедур настоящего раздела равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Регламенту, в том числе присоединившихся ранее даты вступления изменений в силу.

В случае несогласия Клиента с внесенными Депозитарием в одностороннем порядке изменениями, Клиент обязан в срок до вступления изменений в силу уведомить Депозитарий о своем несогласии с внесенными Депозитарием изменениями путем направления Депозитарию уведомления о расторжении Договора. В таком случае, в течение всего периода до даты расторжения Договора, для Клиента продолжают действовать прежние условия Регламента.

Договором предусмотрено, что любое действие Клиента (в том числе подача Клиентом поручения Депозитарию и любое иное, за исключением направления Депозитарию уведомления о расторжении Договора, в связи с несогласием с внесенными изменениями), совершенное после даты, когда изменения вступают в силу, является полным согласием Клиента с внесенными Депозитарием изменениями.