

**Изменения в Условия осуществления депозитарной деятельности АО «Россельхозбанк»
(приказ АО «Россельхозбанк» от 29.06.2017 № 393-ОД) (далее – Условия)**

1. Раздел 1 «Термины и определения» дополнить в алфавитном порядке термином следующего содержания:

«**Обращение** (в части обращений Депонентов (Клиентов)) – общее название для различных типов обращений: жалоб, претензий, предложений, консультационных обращений, по вопросам депозитарной деятельности поступающих в Банк;».

2. Раздел 12 изложить в следующей редакции:

«12. Порядок и сроки рассмотрения Обращений

12.1. Обращение Депонента, связанное с оказанием Банком депозитарных услуг, направляется Депонентом (Клиентом) в Банк в бумажной форме по почте, курьером либо нарочно (лично Депонентом-физическим лицом или уполномоченным представителем Депонента), в электронной форме - на адрес invest@rshb.ru.

12.2. Обращение Депонента подлежит обязательной регистрации в Банке не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. Банк уведомляет Депонента о регистрации Обращения не позднее дня регистрации Обращения путем направления уведомления о регистрации обращения в зависимости от способа поступления Обращения в Банк по указанным в Обращении адресу электронной почты, почтовому адресу либо иным способом, указанным в Анкете Депонента.

12.3. Обращение подлежит рассмотрению в срок не превышающий 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня его регистрации, если иной срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

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 (десять) рабочих дней, если иной срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации. Банк не позднее даты наступления срока направления ответа уведомляет Депонента о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему уведомление способом, предусмотренным п.12.2 настоящих Условий.

12.4. Ответ на Обращение, содержащий информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, направляется Депоненту в сроки, указанные в п.12.3 настоящих Условий.

В случае, если Депонент при направлении Обращения указал способ направления ответа, ответ на Обращение направляется способом, указанным в Обращении.

12.5. Банк вправе оставить Обращение без рассмотрения по существу в следующих случаях:

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

Банк в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иной срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации, направляет Депоненту способом, указанным в п.12.2 настоящих Условий, уведомление о решении оставить Обращение без рассмотрения с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

12.6. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Депоненту неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им

Обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Депонентом по данному вопросу. Об этом решении Депонент уведомляется в порядке, предусмотренном п.12.2 настоящих Условий.».