

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ООО «ДИНК-ИНВЕСТ»

от «16» февраля 2024 № 327ПД

Введено в действие с «16» февраля 2024 г.

ООО «ДИНК-ИНВЕСТ»

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ), СВЯЗАННЫХ С
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ НА РЫНКЕ ЦЕННЫХ БУМАГ, И
ИНФОРМИРОВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ О ПОЛУЧЕНИИ
ОБРАЩЕНИЯ (ЖАЛОБЫ)

ПЗ-01 РГБП-0001 ЮЛ-501

ВЕРСИЯ 2.00

МОСКВА
2024

СОДЕРЖАНИЕ

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
НАЗНАЧЕНИЕ	3
ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ	3
ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	3
1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
2. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ).....	5
3. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ О ПОЛУЧЕНИИ И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ (ЖАЛОБЫ).....	7
4. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ДЕПОЗИТАРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ), СВЯЗАННЫХ С ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ НА РЫНКЕ ЦЕННЫХ БУМАГ..	8
5. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ (ЖАЛОБЫ) ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.	11
6. ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	12

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящий Порядок рассмотрения обращений (жалоб), связанных с профессиональной деятельностью на рынке ценных бумаг, и информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) (далее – Порядок) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 22.04.1996 N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг", Положения Банка России от 13.05.2016 N 542-П "О требованиях к осуществлению депозитарной деятельности при формировании записей на основании документов, относящихся к ведению депозитарного учета, а также документов, связанных с учетом и переходом прав на ценные бумаги, и при хранении указанных документов", Указания Банка России от 28.12.2020 N 5683-У "О требованиях к системе внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг", Положения Банка России от 13.11.2015 N 503-П "О порядке открытия и ведения депозитариями счетов депо и иных счетов" с целью устранения нарушений в деятельности организации и их последствий, которые явились основанием для обращения получателя финансовых услуг.

ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ

Порядок обязателен для исполнения работниками ООО «ДИНК-ИНВЕСТ» (далее – Организация) в чьи должностные обязанности включены функции, связанные с осуществлением Организацией профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

Порядок рассмотрения обращения (жалоб), возникающих у лиц, вступивших с ООО «ДИНК-ИНВЕСТ» в договорные отношения, не касающиеся осуществления ООО «ДИНК-ИНВЕСТ» профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, регулируются положениями соответствующих договоров и соглашений. При согласии сторон, оформленном в письменной форме, такие обращения (жалобы) могут быть рассмотрены в соответствии с настоящим Порядком.

ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Настоящий Порядок является локальным нормативным документом постоянного действия.

Настоящий Порядок утверждается, изменяется и признается утратившим силу приказом Генерального директора ООО «ДИНК-ИНВЕСТ».

Настоящий Порядок вступает в силу с даты его утверждения Приказом Генерального директора ООО «ДИНК-ИНВЕСТ».

Изменения в Порядок вносятся в случаях: изменений в деятельности ООО «ДИНК-ИНВЕСТ», изменений в законодательстве РФ, нормативных требований, изменений стандартов НАУФОР профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, организационной структуры и в иных случаях.

В случае внесения изменений в законодательство Российской Федерации, нормативных требований, изменений стандартов НАУФОР настоящий Порядок действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации, правовым и нормативным актам, стандартам НАУФОР.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ДЕПОЗИТАРИЙ – Общество с ограниченной ответственностью «ДИНК-ИНВЕСТ» (ООО «ДИНК-ИНВЕСТ»), осуществляющий депозитарную деятельность в соответствии с лицензией профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление депозитарной деятельности № 045-08443-000100 от 12 мая 2005 года.

ОБРАЩЕНИЕ (ЖАЛОБА) – 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.

ПОЛУЧАТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (далее для целей настоящего Порядка также - заявитель) – юридическое или физическое лицо, имеющее с депозитарием действующий депозитарный договор (клиент) или намеренное заключить с депозитарием договор об оказании финансовых услуг (потенциальный клиент) или договор об оказании финансовых услуг с которым прекращен (бывший клиент), а также клиент-эмитент, клиент-брокер, наследники. Под Получателем финансовых услуг понимается в том числе уполномоченный им представитель.

ФИНАНСОВАЯ УСЛУГА – услуга по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и обездвиженные документарные ценные бумаги, а также по хранению обездвиженных документарных ценных бумаг при условии оказания услуг по учету и переходу прав на них и в случаях, предусмотренных федеральными законами, по учету цифровых прав.

В настоящем Порядке также используются термины и определения, указанные в Условиях осуществления депозитарной деятельности ООО «ДИНК-ИНВЕСТ» (далее – Условия).

2. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ).

1. Обращения (жалобы), поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений (жалоб) не допускается за исключением оговоренных настоящим Порядком случаев.

Обращение (жалоба) Получателя финансовых услуг принимается к рассмотрению Депозитарием в письменном виде (Приложение 1), с указанием на существо обращения (жалобы).

Депозитарий принимает обращения (жалобы) Получателей финансовых услуг следующими способами:

- Лично (нарочно) на бумажном носителе - путем вручения при обращении в офис Депозитария по адресу: г. Москва, Внутригородская территория города федерального значения муниципальный округ Хорошевский, улица Беговая, дом 3, строение 1, этаж 26, помещ. 26D-18;
- посредством почтовой связи на бумажном носителе – путем направления почтового отправления в Депозитарий по адресу в пределах места нахождения Депозитария: 125284, г. Москва, Внутригородская территория города федерального значения муниципальный округ Хорошевский, улица Беговая, дом 3, строение 1, этаж 26, помещ. 26D-18;
- по электронной связи – путем направления обращения (жалобы) в виде электронного сообщения или электронного документа по адресу электронной почты Депозитария: ivsas@rosneft.ru

2. Обращение (жалоба) получателя финансовых услуг должно содержать следующие сведения о получателе финансовых услуг:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) - для физического лица;
- полное наименование - для юридического лица;
- место нахождения (указанный в ЕГРЮЛ) – для юридического лица;
- почтовый адрес и/или адрес электронной почты – для направления ответа на обращение (жалобу);

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Если от имени Получателя финансовых услуг обращение (жалоба) направляется его представителем, к обращению (жалобе) должны быть приложены документы, подтверждающие полномочия представителя.

К обращению (жалобе) Получателя финансовых услуг могут быть приложены документы, на основе которых сформировано обращение (жалоба).

3. Депозитарий вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:

- 1) в обращении (жалобе) не указан адрес (реквизиты) для направления ответа;
- 2) в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки Получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, в отношении юридического лица - наименование),
- 3) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Депозитария, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Депозитария, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;

- 5) в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг ранее предоставлялся письменный 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 Получатель финансовых услуг;
- 6) текст обращения (жалобы) не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 6 пункта 3 настоящего раздела, Депозитарий принимает решение оставить обращение (жалобу) без ответа по существу, он направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы) способом, указанным в разделе 3 Порядка (для информирования Получателя финансовых услуг о получении и регистрации обращения (жалобы), с указанием причин невозможности рассмотрения обращения (жалобы) по существу.

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 - фамилию, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц – наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- 3) тематику обращения (жалобы);
- 4) дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

Поступившие обращения (жалобы) подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг.

Обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения (жалобы) в форме электронного документа Депозитарий обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным разделом 3 настоящего Порядка.

3. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ О ПОЛУЧЕНИИ И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ (ЖАЛОБЫ).

Депозитарий обеспечивает информирование Получателя финансовых услуг о получении и регистрации обращения (жалобы).

Информирование Получателя финансовых услуг о получении и регистрации обращения (жалобы) осуществляется способом, указанным в обращении (жалобе), либо способом, предусмотренным условиями депозитарного договора, заключенного между Депозитарием и заявителем, а при отсутствии такой информации в обращении (жалобе), в следующем порядке:

- при личном обращении Получателя финансовых услуг с обращением (жалобой) в офис Депозитария – Получателю финансовых услуг выдается копия обращения (жалобы) с отметкой Депозитария о приеме данного обращения (жалобы) с указанием даты получения - в течении рабочего дня, в котором принято обращение (жалоба);
- при направлении обращения (жалобы) посредством почтовой связи – Получателю финансовых услуг направляется уведомление о получении обращения (жалобы) с указанием даты получения и регистрации обращения (жалобы) не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения (жалобы) почтовым отправлением на почтовый адрес, указанный Получателем финансовых услуг;
- при направлении обращения (жалобы) по электронной связи – Получателю финансовых услуг направляется уведомление о получении и регистрации обращения (жалобы) с указанием даты получения и регистрации обращения (жалобы) не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения (жалобы) в форме электронного письма на электронный адрес, указанный в обращении (жалобе).

4. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ДЕПОЗИТАРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ), СВЯЗАННЫХ С ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ НА РЫНКЕ ЦЕННЫХ БУМАГ.

1. Рассмотрение Депозитарием обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, правовыми и нормативными актами, Стандартами НАУФОР, Условиями осуществления депозитарной деятельности ООО «ДИНК-ИНВЕСТ» и Стандартом о внутреннем контроле в ООО «ДИНК-ИНВЕСТ».

Депозитарий обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращений (жалоб) и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3 раздела 2 настоящего Порядка.

2. Порядок рассмотрения Депозитарием обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг включает установленный Депозитарием порядок следующих действий:

- прием и регистрация обращений (жалоб) в соответствии с Порядком предъявления Получателем финансовых услуг обращений (жалоб), указанным в разделе 2 настоящего Порядка;
- информирование Получателя финансовых услуг о получении и регистрации обращения (жалобы) в соответствии с Порядком информирования Получателя финансовых услуг о получении и регистрации обращения (жалобы), указанном в разделе 3 настоящего Порядка;
- Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение (анализ) обращений (жалоб);
- составление письменного ответа на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 раздела 2 настоящего Порядка);
- передача ответа Получателю финансовых услуг, предъявившему обращение (жалобу);
- хранение обращения (жалобы) с копией ответа на нее в личном деле Получателя финансовых услуг.

3. Каждое полученное обращение (жалоба) должно быть рассмотрено Депозитарием в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Депозитарии (за исключением случаев, указанных в пункте 3 раздела 2 настоящего Порядка), если иные сроки не установлены федеральными законами Российской Федерации.

4. Обращение (жалоба) может быть оставлено без рассмотрения:

- если повторное обращение (жалоба) не содержат новых данных, а все изложенные в ней доводы ранее полно и объективно рассматривались и Получателю финансовых услуг был дан письменный ответ,
- если решение вопросов, изложенных в обращении, не входит в компетенцию Депозитария, о чем уведомляется Получатель финансовых услуг, направивший обращение (жалобу),

при этом Получателю финансовых услуг не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы) в Депозитарии направляется уведомление (извещение) об оставлении обращения (жалобы) без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ, способом, которым было предъявлено обращение (жалоба), либо способом, предусмотренным условиями депозитарного договора, заключенного между Депозитарием и заявителем (если иное не указано в обращении (жалобе)).

5. Депозитарий имеет право запросить у Получателя финансовых услуг дополнительные документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения (жалобы) с указанием срока предоставления документов.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы) по решению Генерального директора Депозитарий вправе продлить срок рассмотрения обращения (жалобы), но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Депозитарий обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

В случае не предоставления Получателем финансовых услуг запрошенных документов в указанные сроки Депозитарий вправе рассмотреть обращение (жалобу) на основании имеющихся документов, либо направить обоснованный отказ в рассмотрении обращения (жалобы).

Депозитарий обязан письменно на бумажном носителе или в электронной форме, если иное не указано в обращении (жалобе), ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 раздела 2 Порядка). Ответ на обращение (жалобу) подписывается руководителем Депозитария или иным уполномоченным им лицом.

Ответ на обращение (жалобу), уведомление о продлении срока направляются заявителю способом, указанным в разделе 5 Порядка.

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.

6. В случае признания обращения (жалобы) Получателя финансовых услуг обоснованной и правомерной Депозитарий принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав Получателя финансовых услуг. Обращение (жалоба) Получателя финансовых услуг может быть удовлетворена полностью или частично.

При удовлетворении обращения (жалобы) ответ Депозитария должен содержать разъяснение, какие действия предпринимает Депозитарий по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то Получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа. Ответ Депозитария о результатах рассмотрения обращения (жалобы) содержит обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов Депозитария, Депозитарного договора, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Получателем финансовых услуг довод.

7. В случае выявления Депозитарием при рассмотрении обращения (жалобы) нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Депозитарий направляет копию ответа на обращение (жалобу) и копию обращения (жалобу) 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 (жалобу) заявителю.

8. В случае, если обращение (жалоба) содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Депозитарием нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения (жалобы) Депозитарию в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение (жалоба) подлежит рассмотрению Депозитарием в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

9. В случае поступления Депозитарию из Банка России обращения (жалобы), предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Депозитарий обязан рассмотреть обращение (жалобу) в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на обращение (жалобу) и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления заявителю.

10. Депозитарий и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных федеральными законами, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения (жалобы) 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."

5. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ (ЖАЛОБЫ) ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

Ответ на обращение (жалобу) направляется Получателю финансовых услуг способом, указанным в обращении (жалобе), либо способом, предусмотренным условиями депозитарного договора, заключенного между Депозитарием и заявителем, а при отсутствии такой информации в обращении (жалобе), в следующем порядке:

- вручается лично Получателю финансовых услуг (его уполномоченному представителю) под расписку о получении;
- почтовым отправлением на почтовый адрес, указанный Получателем финансовых услуг;
- в форме электронного письма на электронный адрес, указанный Получателем финансовых услуг.

Депозитарий обязан хранить обращения (жалобы), а также копии ответов на обращения (жалобы) и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений (жалоб).

6. Приложение 1

В ООО «ДИНК-ИНВЕСТ»

ФИО/Полное наименование заявителя¹

Место нахождения (указанный в ЕГРЮЛ) – для
юридического лица

ОБРАЩЕНИЕ (ЖАЛОБА)

Указание на суть обращения (жалобы)²: _____

Почтовый адрес и/или адрес электронной почты – для направления ответа на
обращение (жалобу): _____

¹ Если от имени заявителя обращение (жалоба) направляется его представителем, к обращению (жалобе) должны быть приложены документы, подтверждающие полномочия представителя.

² К обращению (жалобе) заявителя могут быть приложены документы, на основе которых сформировано обращение (жалоба).