

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ООО «ДИНК-ИНВЕСТ»
от «28» февраля 2022 № 274ПД
Введено в действие с «01» марта 2022 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 1.00

МОСКВА
2022

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 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..... | 10 |

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 – 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».

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, с указанием на существо обращения (жалобы).

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

- лично - 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 – 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);
- подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридического лица).

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 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;
- 2) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу депозитария, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Депозитария, а также членов их семей;
- 3) текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;

- 4) 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;
- 5) в обращении (жалобе) отсутствует подпись Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).

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, запросы) подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений (жалоб, запросов) Получателей финансовых услуг.

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

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

Информирование Получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) осуществляется способом, указанным в обращении (жалобе), 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 обращения (жалобы) не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения (жалобы) одним из следующих способов:
 - почтовым отправлением на почтовый адрес, указанный Получателем финансовых услуг
 - или
 - в форме электронного письма на электронный адрес, указанный в обращении (жалобе);
- при направлении обращения (жалобы) по электронной связи – Получателю финансовых услуг направляется уведомление о получении обращения (жалобы) с указанием даты получения обращения (жалобы) не позднее одного рабочего дня 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» (далее – Условия) 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 обращения (жалобы) в соответствии с Порядком информирования Получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы), указанном в разделе 3 настоящего Порядка.
- объективное 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 30 (тридцати) календарных дней со дня его поступления в Депозитарий (за исключением случаев, указанных в пункте 3 раздела 2 настоящего Порядка), а обращения не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней – 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 календарных дней направляется уведомление (извещение) об оставлении обращения (жалобы) без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ, способом, которым было предъявлено обращение (жалоба) или почтовым отправлением (если иное не указано в обращении (жалобе)).

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

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).

5. 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 3.1. Порядка).

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.

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

1. Ответ на обращение (жалобу) составляется письменно на бумажном носителе или в электронной форме (если иное не указано в обращении (жалобе)). Ответ на обращение (жалобу) подписывается руководителем Депозитария или иным уполномоченным им лицом.

2. Ответ на обращение (жалобу) направляется Получателю финансовых услуг способом, указанным в обращении (жалобе), а при отсутствии такой информации в обращении (жалобе), одним из следующих способов, гарантирующих доставку и фиксирующих дату направления ответа:

- 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.