

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью
«Инвестиционная палата»

_____ В.В. Кузьмин

(Приказ № 78-В от 24.07.2018г.)

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ

в Условия осуществления депозитарной деятельности (клиентский регламент)
Общества с ограниченной ответственностью «Инвестиционная палата» (далее Клиентский регламент)
(вступают в действие с 08 августа 2018 года)

1. Изложить текст п.3.10.7., 3.10.8. в следующей редакции:

3.10.7. В Депозитарий применяется следующий порядок перевода наследуемых ценных бумаг:

3.10.7.1. При предъявлении в Депозитарий в надлежащей форме какого-либо документа, подтверждающего факт смерти Депонента, или при получении Депозитарием от нотариуса документа (запроса и т.д.), содержащего сведения о смерти Депонента, ценные бумаги на основании служебного поручения Депозитария блокируются на счете депо. Разблокирование наследуемых ценных бумаг осуществляется на основании служебного поручения Депозитария перед проведением Депозитарием операции по списанию ценных бумаг со счета депо Депонента- наследодателя с целью перехода прав на них к наследнику(ам) в порядке п.п.3.10.7.1. и 3.10.8. Регламента. Если операция блокирования наследуемых ценных бумаг и списания ценных бумаг со счета депо Депонента- наследодателя могут быть проведены в один день, Депозитарий вправе не проводить операцию блокирования.

3.10.7.2. В случае если наследнику открыт счет депо владельца в Депозитарии, операция перевода наследуемых ценных бумаг на счет депо наследника проводится на основании документов, указанных в п.3.10.8. настоящего Регламента. Наследник обязуется оплатить все расходы, связанные с исполнением операции по получению наследуемых ценных бумаг.

3.10.7.3. Ценные бумаги, наследникам которых Депозитарием не открыт счет депо владельца, упомянутым в Свидетельстве о праве на наследство и/или Свидетельстве о праве собственности на долю в общем имуществе супругов, и/или в решении суда, вступившем в законную силу, учитываются на счете депо наследодателя вплоть до предоставления всех необходимых документов или

- могут быть сняты с хранения и/или учета в Депозитарии для зачисления на счет депо наследника в другом (внешнем) депозитарии по соответствующему заявлению наследника, содержащему все необходимые реквизиты счета депо/лицевого счета для зачисления ценных бумаг;
- на лицевой счет наследника в реестре владельцев именных ценных бумаг по соответствующему заявлению наследника, содержащему все необходимые реквизиты счета депо/лицевого счета для зачисления ценных бумаг;
- Операция по снятию с хранения и/или учета наследуемых ценных бумаг для зачисления на счет наследника во внешнем депозитарии/реестре владельцев именных ценных бумаг исполняется Депозитарием только после оплаты наследником всех необходимых расходов, связанных с исполнением указанной операции, которые должен будет произвести Депозитарий в соответствии с тарифами внешних регистраторов и/или депозитариев на основании авансового счета, выставяемого Депозитарием.

3.10.8 *Входящие документы:*

- депозитарное распоряжение или служебное поручение;
- нотариально удостоверенная копия документа, подтверждающего переход прав собственности, в случае перехода прав собственности по наследству, по решению (приговору) суда, в результате реорганизации (ликвидации) юридического лица;

- копия распоряжения клиента Депонента или иного документа, являющегося основанием для депозитарного распоряжения Депонента, в случае перевода ценных бумаг с клиентского счета.
- в случае наследования ценных бумаг:
 - нотариально заверенная копия Свидетельства о смерти либо справка / выписка из актовой книги городского или районного отдела записи актов гражданского состояния, подтверждающая факт смерти Депонента (при наличии, оригинал или копия, заверенная нотариально / отделом записи актов гражданского состояния) – предоставление не является обязательным, но Депозитарий вправе потребовать предоставления указанных документов;
 - нотариально заверенная копия или оригинал (с предоставлением Депозитарию нотариально заверенной копии) Свидетельства о праве на наследство и/или Свидетельства о праве собственности на долю в общем имуществе супругов, выданного нотариусом;
 - в случае общей долевой собственности: решение суда, содержащее указание на количество ценных бумаг, которое полагается каждому из участников общей долевой собственности (при наличии, оригинал или копия, заверенная судом) или подписанное всеми наследниками соглашение о разделе наследуемого имущества с указанием на количество ценных бумаг, которое полагается каждому из участников общей долевой собственности (при наличии, оригинал или копия, заверенная нотариусом).

2. Изложить текст п. 4.6.2., 4.6.3. в следующей редакции:

4.6.2. Порядок предъявления Депонентами жалоб и запросов.

При возникновении у Депонента претензий к Депозитарию, связанных с правильностью, качеством и сроками обслуживания, не повлекших финансовых последствий, Депонент излагает их сотрудникам Депозитария в устной или письменной форме. Депозитарий в срок не более 1 (одного) рабочего дня рассматривает претензию Депонента и дает заключение об ее обоснованности. В дальнейшем стороны совместно вырабатывают комплекс мероприятий по устранению причин появления у Депонента претензий.

При возникновении у Депонента претензий к Депозитарию, связанных с взаиморасчетами Депозитария и Депонента, последний уведомляет о своих претензиях ответственного за работу с Депонентами сотрудника Депозитария и/или обращается в бухгалтерию Компании. Сотрудник Депозитария и/или ответственный сотрудник бухгалтерии обязан в рамках своих полномочий предпринять все меры по скорейшему выявлению и устранению всех ошибок при взаиморасчетах с Депонентом.

В случае невозможности урегулирования претензий Депонент имеет право официально предъявить Депозитарию свою претензию.

Жалобы (претензии), заявления и запросы Депонентов принимаются в письменном виде.

Жалоба должна раскрывать общую информацию о характере конфликтной ситуации, содержать обоснованную претензию к действию (бездействию) конкретных сотрудников Депозитария и конкретные предложения Клиента по выходу из конфликтной ситуации, если предмет спора не оговорен прямо документами.

Жалоба должна иметь все обязательные реквизиты бумажного документа:

- дату составления;
- идентификационную информацию о Клиенте:
 - Ф.И.О. или полное наименование юридического лица
 - паспортные данные или данные о государственной регистрации;
 - номер клиентского счета в системе учета Депозитария
 - почтовый адрес (адрес для направления ответа).
- информация о характере конфликтной ситуации
- обоснованную претензию к действию (бездействию) конкретных сотрудников Депозитария
- конкретные предложения Клиента по выходу из конфликтной ситуации, если предмет спора не оговорен прямо документами

- подпись лица, подающего жалобу.

К жалобе должны быть приложены копии документов, подтверждающие предъявляемые претензии.

Жалобы и заявления, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) и/или месте нахождения (адресе) обратившегося лица (далее - заявитель), признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда заявитель является (являлся) клиентом - физическим лицом и ему Компанией был присвоен идентификационный код, на который заявитель ссылается в обращении.

Все жалобы Клиентов, составленные с учетом указанных выше требований, регистрируются в Журнале входящих документов Депозитария.

4.6.3. Процедура рассмотрения жалоб и запросов Депонентов.

Зарегистрированные в установленном порядке жалобы передаются на рассмотрение Контролеру для проведения юридической оценки правомочности претензий Клиентов.

В ходе рассмотрения поступивших жалоб Контролер имеет право получать от должностных лиц Депозитария любую информацию, необходимую для принятия решения по существу вопроса.

В случае необходимости, контролер организации имеет право запрашивать у Депонента дополнительные документы, необходимые для рассмотрения жалобы, с указанием срока предоставления документов.

В случае непредставления запрошенных документов в указанные сроки, контролер организации вправе рассмотреть жалобу на основании имеющихся документов, либо направить обоснованный отказ в рассмотрении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы или запроса, не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 (пятнадцати) дней с даты регистрации соответствующего документа в Журнале входящих документов. Срок рассмотрения жалобы (запроса), когда для объективного их рассмотрения необходимо затребовать дополнительные документы, а также по наиболее сложным вопросам, требующим дополнительного изучения и проверки - не позднее 30 (тридцати) дней.

Рассмотрение жалобы или заявления может быть приостановлено по решению администрации Депозитария в следующих случаях:

- если заявителем не предоставлены или предоставлены не в полном объеме документы, необходимые для объективного разрешения жалобы или заявления – рассмотрение жалобы или заявления приостанавливается до дня поступления документов;
- если для принятия обоснованного решения по жалобе или заявлению необходимо получение информации или документов из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций. Рассмотрение жалобы или заявления приостанавливается до дня поступления необходимой информации или документов;
- если заявителем был подан иск в суд, а для принятия обоснованного решения по жалобе или заявлению необходимо получить решение суда. Рассмотрение жалобы или заявления приостанавливается до дня вступления в законную силу решения суда.

Извещение о приостановлении рассмотрения жалобы или заявления должно быть направлено заявителю не позднее 3 рабочих дней со дня принятия такого решения.

Жалоба или заявление 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.

В случае признания жалобы (претензии) Депонента обоснованной и правомерной руководитель Депозитария должен принять решение об устранении нарушения и восстановлении прав Депонента.

В случае невозможности досудебного урегулирования претензий и споров они разрешаются в порядке, установленном в договоре счета депо (депозитарном договоре) или ином договоре (соглашении).

Ответ на жалобу, заявление или запрос составляется в установленной единой письменной форме и подписывается Контролером или Руководителем, а так же дополнительно могут быть подписаны должностными лицами Депозитария, подготовившими документ.

Ответ на жалобу, заявление или запрос Депонента направляется с использованием средств связи, позволяющих фиксировать дату направления ответа, или вручается лично заявителю (уполномоченному представителю заявителя) под расписку.