

Старая редакция	Новая редакция
ДЕПОЗИТАРНЫЙ ДОГОВОР	
Приложение № 01 к Договору. Клиентский регламент (Условия осуществления депозитарной деятельности)	
СТАТЬЯ 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	
Часть 4.6. Порядок рассмотрения и предоставления отчетных документов по жалобам, претензиям и запросам Депонентов	
<p>4.6.2. Порядок предъявления Депонентами жалоб и запросов.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>В случае невозможности урегулирования претензий Депонент имеет право официально предъявить Депозитарию свою претензию.</p> <p>Жалобы (претензии), заявления и запросы Депонентов принимаются в письменном виде.</p> <p>Жалоба должна раскрывать общую информацию о характере конфликтной ситуации, содержать обоснованную претензию к действию (бездействию) конкретных сотрудников Депозитария и конкретные предложения Депонента по выходу из конфликтной ситуации, если предмет спора не оговорен прямо документами.</p>	<p>4.6.2. Порядок подачи предъявления Депонентами жалоб, заявлений и/или запросов.</p> <p>При возникновении у Депонента жалоб (претензий), заявлений и/или запросов к Депозитарию, связанных с правильностью, качеством, сроками и/или иными условиями обслуживания не повлекших финансовых последствий, Депонент излагает заявляет их ответственному сотруднику Депозитария в устной или письменной форме. Депозитарий В срок не более 1 (одного) рабочего дня рассматривает жалобу (претензию) Депонента и дает заключение о ее обоснованности. В дальнейшем стороны совместно вырабатывают комплекс мероприятий по устранению причин появления у Депонента жалоб (претензий).</p> <p>При возникновении у Депонента жалоб (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.</p> <p>В случае невозможности урегулирования претензий Депонент имеет право официально предъявить Депозитарию свою жалобу (претензию).</p> <p>Жалобы (претензии), заявления и запросы Депонентов принимаются в письменном виде.</p> <p>Жалоба (претензия) должна раскрывать общую информацию о характере конфликтной ситуации, содержать обоснованную претензию к действию (бездействию) конкретных сотрудников Депозитария и конкретные</p>

Старая редакция	Новая редакция
<p>Жалоба должна иметь все обязательные реквизиты бумажного документа:</p> <ul style="list-style-type: none"> – дату составления; – идентификационную информацию о Депоненте: <ul style="list-style-type: none"> – 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 Депонента по выходу из конфликтной ситуации, если предмет спора не оговорен прямо документами; – подпись лица, подающего жалобу. <p>К жалобе должны быть приложены копии документов, подтверждающие предъявляемые претензии.</p> <p>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.</p> <p>Все жалобы Депонентов, составленные с учетом указанных выше требований, регистрируются в Журнале входящих документов Депозитария.</p>	<p>предложения Депонента по выходу из конфликтной ситуации, если предмет спора не оговорен прямо документами.</p> <p>Обращение Депонента должно содержать следующие сведения все обязательные реквизиты бумажного документа:</p> <ul style="list-style-type: none"> – дату составления; – идентификационную информацию о Депоненте: <ul style="list-style-type: none"> – 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). – информацию о характере конфликтной ситуации, нарушении прав или вопросе Депонента; – обоснование претензий к действиям (бездействию) Депозитария и/или его сотрудников (если применимо); – требования и/или предложения Депонента по выходу из конфликтной ситуации, если предмет спора не оговорен прямо документами; – подпись лица, подающего жалобу (если обращение подано в письменной форме). <p>К жалобе должны быть приложены копии документов, подтверждающие предъявляемые претензии.</p> <p>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.</p> <p>Депозитарий вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> – в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки Депонента (в том числе, в отношении физического лица - фамилия,

Старая редакция	Новая редакция
	<p>имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 Депоненту 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 Депонент; – в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) Депонента или его уполномоченного представителя. <p>Все жалобы обращения Депонентов, составленные с учетом указанных выше требований, регистрируются в Журнале входящих документов Общества Депозитария.</p> <p>Депозитарий обеспечивает информирование Депонента о получении обращения (жалобы) путем направления на адрес электронной почты, указанный в его Анкете, соответствующего уведомления.</p>
<p>4.6.3. Процедура рассмотрения жалоб и запросов Депонентов.</p> <p>Зарегистрированные в установленном порядке жалобы передаются на рассмотрение Контролеру для проведения юридической оценки правомочности претензий Депонентов.</p> <p>В ходе рассмотрения поступивших жалоб Контролер имеет право получать от должностных лиц Депозитария любую информацию, необходимую для принятия решения по существу вопроса.</p> <p>В случае необходимости, контролер организации имеет право запрашивать у Депонента дополнительные документы, необходимые для рассмотрения жалобы, с указанием срока предоставления документов.</p>	<p>4.6.3. Процедура рассмотрения жалоб, заявлений и запросов Депонентов.</p> <p>Зарегистрированные в установленном порядке жалобы передаются на рассмотрение Контролеру и/или Службе внутреннего контроля для проведения юридической оценки правомочности претензий Депонентов.</p> <p>В ходе рассмотрения поступивших жалоб Контролер и/или Служба внутреннего контроля имеет право получать от должностных лиц Депозитария любую информацию, необходимую для принятия решения по существу вопроса.</p>

Старая редакция	Новая редакция
<p>В случае непредставления запрошенных документов в указанные сроки, контролер организации вправе рассмотреть жалобу на основании имеющихся документов, либо направить обоснованный отказ в рассмотрении жалобы.</p> <p>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.</p> <p>Рассмотрение жалобы или заявления может быть приостановлено по решению администрации Депозитария в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Извещение о приостановлении рассмотрения жалобы или заявления должно быть направлено заявителю не позднее 3 рабочих дней со дня принятия такого решения.</p> <p>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</p>	<p>В случае необходимости Общество имеет право запрашивать у Депонента дополнительные документы, необходимые для рассмотрения жалобы, с указанием срока предоставления документов.</p> <p>В случае непредставления запрошенных документов в указанные сроки, Контролер организации вправе рассмотреть жалобу на основании имеющихся документов, либо направить обоснованный отказ в рассмотрении жалобы.</p> <p>Срок рассмотрения жалобы, заявления 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, заявления или 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.</p> <p>Рассмотрение жалобы или заявления может быть приостановлено по решению администрации Депозитария в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Извещение о приостановлении рассмотрения жалобы или заявления должно быть направлено заявителю не позднее 3 рабочих дней со дня принятия такого решения.</p>

Старая редакция	Новая редакция
<p>ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.</p> <p>В случае признания жалобы (претензии) Депонента обоснованной и правомерной руководитель Депозитария должен принять решение об устранении нарушения и восстановлении прав Депонента.</p> <p>В случае невозможности досудебного урегулирования претензий и споров они разрешаются в порядке, установленном в договоре счета депо (депозитарном договоре) или ином договоре (соглашении).</p> <p>Ответ на жалобу, заявление или запрос составляется в установленной единой письменной форме и подписывается Контролером или Руководителем, а также дополнительно могут быть подписаны должностными лицами Депозитария, подготовившими документ.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>В случае признания жалобы (претензии) Депонента обоснованной и правомерной руководитель Депозитария должен принять решение об устранении нарушения и восстановлении прав Депонента.</p> <p>В случае невозможности досудебного урегулирования претензий и споров они разрешаются в порядке, установленном в договоре счета депо (депозитарном договоре) или ином договоре (соглашении).</p> <p>Ответ на жалобу, заявление или запрос составляется в установленной единой письменной форме и подписывается Контролером или Руководителем, а также дополнительно могут быть подписаны должностными лицами Депозитария, подготовившими документ. Обществом.</p> <p>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.</p>

Приложение № 02 к Договору. Тарифы депозитария.

№ п/п	Наименование операции/услуги	Вознаграждение		Особые условия	№ п/п	Наименование операции/услуги	Вознаграждение		Особые условия
		Для физических лиц	Для юридических лиц				Для физических лиц	Для юридических лиц	
1.	Подготовка документов на открытие счета депо номинального держателя в Реестре или в Вышестоящем депозитарии в интересах депонента	6 000,00 Р / \$ 100,00	6 000,00 Р / \$ 100,00	—	1.	Подготовка документов на открытие счета депо номинального держателя в Реестре или в Вышестоящем депозитарии в интересах депонента	6 000 Р / \$ 100,00	6 000 Р / \$ 100,00	—
2.	Подготовка документов на открытие счета депо номинального держателя в Реестре иностранного	14 000,00 Р / \$ 250,00 за выпуск	14 000,00 Р / \$ 250,00 за выпуск	—	2.	Подготовка документов на открытие счета депо номинального держателя в Реестре иностранного	14 000 Р / \$ 250,00-за выпуск	14 000 Р / \$ 250,00-за выпуск	—

Старая редакция					Новая редакция				
	эмитента в интересах депонента					эмитента в интересах депонента			
3.	Услуга по получению Депонентом доходов и иных причитающихся владельцу ценных бумаг выплат в рублях РФ на расчетный счет Депонента, указанный в Анкете ²	1000 Р / \$ 15,00 за одно платежное поручение	1000 Р / \$ 15,00 за одно платежное поручение	Комиссия не взимается в случае, если ее значение равно или выше суммы перечисляемого Депоненту дохода (выплаты).	3.	Услуга по получению Депонентом доходов и иных причитающихся владельцу ценных бумаг выплат в рублях РФ на расчетный счет Депонента, указанный в Анкете ²	1000 Р / \$ 15,00 за одно платежное поручение	1000 Р / \$ 15,00 за одно платежное поручение	Комиссия не взимается в случае, если ее значение равно или выше суммы перечисляемого Депоненту дохода (выплаты).
4.	Услуга по получению Депонентом доходов и иных причитающихся владельцу ценных бумаг выплат в иностранной валюте на расчетный счет Депонента, указанный в Анкете ³	1200 Р / \$ 20,00 за одно платежное поручение	1200 Р / \$ 20,00 за одно платежное поручение	Комиссия не взимается в случае, если ее значение равно или выше суммы перечисляемого Депоненту дохода (выплаты).	4.	Услуга по получению Депонентом доходов и иных причитающихся владельцу ценных бумаг выплат в иностранной валюте на расчетный счет Депонента, указанный в Анкете ³	1200 Р / \$ 20,00 за одно платежное поручение	1200 Р / \$ 20,00 за одно платежное поручение	Комиссия не взимается в случае, если ее значение равно или выше суммы перечисляемого Депоненту дохода (выплаты).
					10.	Обработка документов по приему на учет ценных бумаг по месту хранения, отличному от НКО АО НРД и ПАО «СПБ Банк»	100 000 Р за одно поручение	100 000 Р за одно поручение	Индивидуальные условия могут быть оформлены дополнительным соглашением
					11.	Обработка документов на снятие с учета ценных бумаг по месту хранения, отличному от НКО АО НРД и ПАО «СПБ Банк»	3 000 Р за одно поручение	3 000 Р за одно поручение	—
					12.	Хранение иностранных ценных бумаг по месту хранения, отличному от НКО АО НРД и ПАО «СПБ Банк»	Не взимается	Не взимается	Депонент возмещает 100 % расходов Депозитария за хранение ценных бумаг.
10.	Услуги по предоставлению информации и подготовке Отчетных документов				Услуги по предоставлению информации и подготовке Отчетных документов				
10.1.	Подготовка отчетных документов по неустановленной форме по запросу депонента	1000 Р / \$ 15,00 за один документ	1000 Р / \$ 15,00 за один документ	—	13.	Подготовка отчетных документов по неустановленной форме по запросу депонента	1000 Р / \$ 15,00 за один документ	1000 Р / \$ 15,00 за один документ	—
14.					Подготовка отчета в бумажной форме по	300 Р за один документ	300 Р за один документ	—	

Старая редакция					Новая редакция				
						информационному запросу клиента			
11.	Услуги по обработке документов на ценные бумаги и операции с ними				11.	Услуги по обработке документов на ценные бумаги и операции с ними			
11.1.	Регистрация факта обременения/прекращения обременения ценных бумаг (залог)	4000 Р / \$ 60,00 за одно поручение	4000 Р / \$ 60,00 за одно поручение	—	15.	Регистрация факта обременения/прекращения обременения ценных бумаг (залог)	4000 Р / \$ 60,00 за одно поручение	4000 Р / \$ 60,00 за одно поручение	—
11.2.	Обработка документов по операциям с депозитарными расписками	25 000 Р / \$ 500,00 за одно поручение	25 000 Р / \$ 500,00 за одно поручение	—	16.	Обработка документов по операциям с депозитарными расписками	25 000 Р / \$ 500,00 за одно поручение	25 000 Р / \$ 500,00 за одно поручение	—
12.	Услуги, связанные с реализацией прав владельцев ценных бумаг на участие в управлении обществом				12.	Услуги, связанные с реализацией прав владельцев ценных бумаг на участие в управлении обществом			
12.1.	Обработка документов для голосования на собрании владельцев ценных бумаг и передача инструкций Эмитенту через электронные сервисы НКО АО НРД	500,00 Р / \$ 10,00	500,00 Р / \$ 10,00	—	17.	Обработка документов для голосования на собрании владельцев ценных бумаг и передача инструкций Эмитенту через электронные сервисы НКО АО НРД	500,00 Р за один документ / \$ 10,00	500,00 Р за один документ / \$ 10,00	—
13.	Услуги по учету иностранных финансовых инструментов, не квалифицированных в качестве ценных бумаг в соответствии с требованиями законодательства РФ				13.	Услуги по учету иностранных финансовых инструментов, не квалифицированных в качестве ценных бумаг в соответствии с требованиями законодательства РФ			
13.1.	Обработка документов по приему на учет ИФИ, с местом хранения в иностранном брокере/депозитарии	\$ 100,00	\$ 100,00	—	18.	Обработка документов по приему на учет ИФИ, с местом хранения в иностранном брокере/депозитарии	6 000 Р / \$ 100,00	6 000 Р / \$ 100,00	—
13.2.	Обработка документов на снятие с учета ИФИ, с местом хранения в иностранном брокере/депозитарии	Не взимается	Не взимается	—	19.	Обработка документов на снятие с учета ИФИ, с местом хранения в иностранном брокере/депозитарии	Не взимается	Не взимается	—
13.3.	Подготовка отчета в бумажной форме	100,00 Р / \$ 3,00 за один документ	100,00 Р / \$ 3,00 за один документ	—	20.	Подготовка отчета в бумажной форме	300 Р / \$ 3,00 за один документ	300 Р / \$ 3,00 за один документ	—

Старая редакция					Новая редакция				
14.	Услуги по направлению форм налоговой идентификации клиента (W8)				Услуги по направлению форм налоговой идентификации клиента (W8)				
14.1.	Обработка форм налоговой идентификации клиента	Не взимается	—	Депонент возмещает 100 % расходов Депозитария за операции по тарифам Вышестоящего депозитария / Клиринговой организации.	21.	Обработка форм налоговой идентификации клиента	Не взимается	Не взимается	Депонент возмещает 100 % расходов Депозитария за операции по тарифам Вышестоящего депозитария / Клиринговой организации.