

Старая редакция	Новая редакция
<b>ДЕПОЗИТАРНЫЙ ДОГОВОР</b>	
<b>Приложение № 01 к Договору. Клиентский регламент (Условия осуществления депозитарной деятельности)</b>	
<b>СТАТЬЯ 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ</b>	
<b>4.6. Порядок рассмотрения и предоставления отчетных документов по жалобам, претензиям и запросам Депонентов</b>	<b>4.6. Утратил силу с 21 августа 2024 г.</b>
<p>4.6.1. Общие положения.</p> <p>Рассмотрение жалоб, заявлений и запросов в Депозитарии осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p> <p>Основной целью рассмотрения жалоб, заявлений и запросов Депонентов является устранение нарушений, явившихся основанием для обращения Депонентов.</p> <p>Жалобы, заявления и запросы, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме жалоб, заявлений и запросов не допускается за исключением оговоренных далее случаев.</p> <p>Под “жалобой” (претензией) понимается письменное обращение Депонента по вопросу о восстановлении его прав и законных интересов, установленных нормативными правовыми актами и заключенными с ним Депозитарием договорами и нарушенных при осуществлении Депозитарием профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;</p> <p>Под “запросом” понимается любое письменное обращение Депонента к Депозитарию, целью которого является получение интересующей Депонента информации.</p> <p>Под “заявлением” понимается письменное обращение Депонента по вопросу о нарушении законодательства о ценных бумагах и Регламента осуществления депозитарной деятельности Депозитария, допущенном при осуществлении Депозитарием профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, не содержащее требований в отношении восстановления</p>	<p><del>4.6.1. Общие положения.</del></p> <p><del>Рассмотрение жалоб, заявлений и запросов в Депозитарии осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.</del></p> <p><del>Основной целью рассмотрения жалоб, заявлений и запросов Депонентов является устранение нарушений, явившихся основанием для обращения Депонентов.</del></p> <p><del>Жалобы, заявления и запросы, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме жалоб, заявлений и запросов не допускается за исключением оговоренных далее случаев.</del></p> <p><del>Под “жалобой” (претензией) понимается письменное обращение Депонента по вопросу о восстановлении его прав и законных интересов, установленных нормативными правовыми актами и заключенными с ним Депозитарием договорами и нарушенных при осуществлении Депозитарием профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;</del></p> <p><del>Под “запросом” понимается любое письменное обращение Депонента к Депозитарию, целью которого является получение интересующей Депонента информации.</del></p> <p><del>Под “заявлением” понимается письменное обращение Депонента по вопросу о нарушении законодательства о ценных бумагах и Регламента осуществления депозитарной деятельности Депозитария, допущенном при осуществлении Депозитарием профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, не содержащее требований в отношении восстановления</del></p>

Старая редакция	Новая редакция
<p>нарушенных прав или законных интересов заявителя.</p> <p>Порядок рассмотрения жалоб, возникающих у лиц, вступивших с Депозитарием в договорные отношения, не касающиеся осуществления Депозитарием депозитарной деятельности, регулируются положениями соответствующих договоров и соглашений. При согласии сторон, оформленном в письменной форме, такие жалобы могут быть рассмотрены в соответствии с настоящей процедурой, указанной в п. 4.6 Регламента.</p> <p>4.6.2. Порядок подачи Депонентами жалоб, заявлений и/или запросов. При возникновении у Депонента жалоб (претензий), заявлений и/или запросов к Депозитарию, связанных с качеством, сроками и/или иными условиями обслуживания, Депонент заявляет их в устной или письменной форме. Обращение Депонента должно содержать следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дату составления; - идентификационную информацию о Депоненте;</li> <li>- Ф.И.О. или полное наименование юридического лица;</li> <li>- паспортные данные или данные о государственной регистрации;</li> <li>- номер клиентского счета в системе учета Депозитария;</li> <li>- почтовый адрес (адрес для направления ответа).</li> <li>- информацию о характере конфликтной ситуации, нарушении прав или в вопросе Депонента;</li> <li>- обоснование претензий к действиям (бездействию) Депозитария и/или его сотрудников (если применимо);</li> <li>- требования и/или предложения Депонента; Клиентский регламент (Условия осуществления депозитарной деятельности) ООО «Инвестиционная палата» стр. 51 из 144 – подпись лица, подающего жалобу (если обращение подано в письменной форме).</li> </ul> <p>К жалобе должны быть приложены копии документов, подтверждающие предъявляемые претензии.</p> <p>Депозитарий вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки Депонента (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя,</li> </ul>	<p><del>нарушенных прав или законных интересов заявителя.</del></p> <p><del>Порядок рассмотрения жалоб, возникающих у лиц, вступивших с Депозитарием в договорные отношения, не касающиеся осуществления Депозитарием депозитарной деятельности, регулируются положениями соответствующих договоров и соглашений. При согласии сторон, оформленном в письменной форме, такие жалобы могут быть рассмотрены в соответствии с настоящей процедурой, указанной в п. 4.6 Регламента.</del></p> <p><del>4.6.2. Порядок подачи Депонентами жалоб, заявлений и/или запросов. При возникновении у Депонента жалоб (претензий), заявлений и/или запросов к Депозитарию, связанных с качеством, сроками и/или иными условиями обслуживания, Депонент заявляет их в устной или письменной форме. Обращение Депонента должно содержать следующие сведения:</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>- дату составления; - идентификационную информацию о Депоненте;</del></li> <li><del>- Ф.И.О. или полное наименование юридического лица;</del></li> <li><del>- паспортные данные или данные о государственной регистрации;</del></li> <li><del>- номер клиентского счета в системе учета Депозитария;</del></li> <li><del>- почтовый адрес (адрес для направления ответа).</del></li> <li><del>- информацию о характере конфликтной ситуации, нарушении прав или в вопросе Депонента;</del></li> <li><del>- обоснование претензий к действиям (бездействию) Депозитария и/или его сотрудников (если применимо);</del></li> <li><del>- требования и/или предложения Депонента; Клиентский регламент (Условия осуществления депозитарной деятельности) ООО «Инвестиционная палата» стр. 51 из 144 – подпись лица, подающего жалобу (если обращение подано в письменной форме).</del></li> </ul> <p><del>К жалобе должны быть приложены копии документов, подтверждающие предъявляемые претензии.</del></p> <p><del>Депозитарий вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки Депонента (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя,</del></li> </ul>

Старая редакция	Новая редакция
<p>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"> <li>- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу депозитария, имуществу, жизни и (или) здоровью работников депозитария, а также членов их семей;</li> <li>- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;</li> <li>- 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;</li> <li>- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) Депонента или его уполномоченного представителя. Все обращения Депонентов, составленные с учетом указанных выше требований, регистрируются в Журнале входящих документов Общества. Депозитарий обеспечивает информирование Депонента о получении обращения (жалобы) путем направления на адрес электронной почты, указанный в его Анкете, соответствующего уведомления.</li> </ul> <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> <p>В случае необходимости Общество имеет право запрашивать у Депонента дополнительные документы, необходимые для рассмотрения жалобы, с указанием срока предоставления документов.</p> <p>Срок рассмотрения жалобы, заявления или запроса, не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 (пятнадцати) дней с</p>	<p><del>отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>= в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу депозитария, имуществу, жизни и (или) здоровью работников депозитария, а также членов их семей;</del></li> <li><del>= текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;</del></li> <li><del>= 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;</del></li> <li><del>= в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) Депонента или его уполномоченного представителя. Все обращения Депонентов, составленные с учетом указанных выше требований, регистрируются в Журнале входящих документов Общества. Депозитарий обеспечивает информирование Депонента о получении обращения (жалобы) путем направления на адрес электронной почты, указанный в его Анкете, соответствующего уведомления.</del></li> </ul> <p><del>4.6.3. Процедура рассмотрения жалоб, заявлений и запросов Депонентов.</del></p> <p><del>Зарегистрированные в установленном порядке жалобы передаются на рассмотрение Контролеру и/или Службе внутреннего контроля для проведения юридической оценки правомочности претензий Депонентов.</del></p> <p><del>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.</del></p> <p><del>В случае необходимости Общество имеет право запрашивать у Депонента дополнительные документы, необходимые для рассмотрения жалобы, с указанием срока предоставления документов.</del></p> <p><del>Срок рассмотрения жалобы, заявления или запроса, не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 (пятнадцати) дней с</del></p>

Старая редакция	Новая редакция
<p>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. Рассмотрение жалобы или заявления может быть приостановлено по решению администрации Депозитария в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- 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;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>Извещение о приостановлении рассмотрения жалобы или заявления должно быть направлено заявителю не позднее 3 рабочих дней со дня принятия такого решения. Клиентский регламент (Условия осуществления депозитарной деятельности) ООО «Инвестиционная палата» стр. 52 из 144 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</p>	<p><del>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. Рассмотрение жалобы или заявления может быть приостановлено по решению администрации Депозитария в следующих случаях:</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>– 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;</del></li> <li><del>– 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;</del></li> <li><del>– 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.</del></li> </ul> <p><del>Извещение о приостановлении рассмотрения жалобы или заявления должно быть направлено заявителю не позднее 3 рабочих дней со дня принятия такого решения. Клиентский регламент (Условия осуществления депозитарной деятельности) ООО «Инвестиционная палата» стр. 52 из 144 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.</del></p> <p><del>В случае признания жалобы (претензии) Депонента обоснованной и правомерной руководитель Депозитария должен принять решение об устранении нарушения и восстановлении прав Депонента.</del></p> <p><del>В случае невозможности досудебного урегулирования претензий и споров они разрешаются в порядке, установленном в договоре счета депо</del></p>

Старая редакция	Новая редакция
<p>(депозитарном договоре) или ином договоре (соглашении).</p> <p>Ответ на жалобу, заявление или запрос составляется в письменной форме и подписывается 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> <p>4.6.4. Конфиденциальность информации, полученной в связи с рассмотрением жалоб, заявлений и запросов Депонентов.</p> <p>Вся информация, полученная сотрудниками Депозитария в связи с рассмотрением жалоб, заявлений и запросов Депонентов, в том числе в виде ответов на запросы в органы государственной власти, местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения жалобы или заявления, является служебной и признается конфиденциальной информацией.</p> <p>Информация, содержащаяся в жалобе, заявлении или запросе и прилагаемых документах при наличии от заявителя согласия на ее разглашение, не признается конфиденциальной информацией исключительно для лица, чьи действия (бездействие) обжалуются.</p>	<p><del>(депозитарном договоре) или ином договоре (соглашении).</del></p> <p><del>Ответ на жалобу, заявление или запрос составляется в письменной форме и подписывается Обществом.</del></p> <p><del>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.</del></p> <p><del>4.6.4. Конфиденциальность информации, полученной в связи с рассмотрением жалоб, заявлений и запросов Депонентов.</del></p> <p><del>Вся информация, полученная сотрудниками Депозитария в связи с рассмотрением жалоб, заявлений и запросов Депонентов, в том числе в виде ответов на запросы в органы государственной власти, местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения жалобы или заявления, является служебной и признается конфиденциальной информацией.</del></p> <p><del>Информация, содержащаяся в жалобе, заявлении или запросе и прилагаемых документах при наличии от заявителя согласия на ее разглашение, не признается конфиденциальной информацией исключительно для лица, чьи действия (бездействие) обжалуются.</del></p>