

УТВЕРЖДЕНО
Приказом № 2026-23 от 08.09.2026
Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью
"РБРУ Специализированный депозитарий"
Р.Ф. Шайнуров

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ ФИЗИЧЕСКИХ И
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"РБРУ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ ДЕПОЗИТАРИЙ"

ВЕРСИЯ 3.0

Содержание

1.	ВВЕДЕНИЕ И ЦЕЛИ	3
2.	ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ	3
3.	ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБЩЕСТВОМ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ	3
4.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5

1. ВВЕДЕНИЕ И ЦЕЛИ

1.1. Настоящий Порядок (далее – Порядок) рассмотрения обращений (далее – Обращения) физических и юридических лиц, в т.ч. клиентов (их представителей) (далее – Заявители) разработан Обществом с ограниченной ответственностью "РБРУ Специализированный депозитарий" (далее – Общество) в соответствии с:

- действующим законодательством Российской Федерации, в т.ч. нормативными актами Банка России;
- Федеральным законом № 39-ФЗ от 22.04.1996 г. «О рынке ценных бумаг»;
- Федеральным законом № 156-ФЗ от 29.11.2001г. «Об инвестиционных фондах»;
- Федеральным законом № 442-ФЗ от 04.08.2023г. «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации»

1.2. Целью Порядка является организация Обществом процесса по порядку приема, рассмотрения и предоставления ответов на обращения Заявителей, поступающих в адрес Общества по вопросам, связанным с осуществлением деятельности специализированного депозитария паевых инвестиционных фондов, деятельности по ведению реестра владельцев ценных бумаг и депозитарной деятельности.

2. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Заявитель может подать Обращение:

- по электронной почте путём отправки Обращения на электронный адрес Общества: info.specdep@raiffeisen.ru;
- почтовым отправлением по адресу местонахождения Общества: 119002, г. Москва, Смоленская-Сенная площадь, д. 28.

Информация о том, каким образом Заявитель может направить Обращения, сроки их рассмотрения и способы предоставления Обществом ответов на Обращения размещается в офисе Общества, а также на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу <https://rbu-depositary.ru/>

2.2. Обращения должны содержать указание на существо обращения, фамилию Заявителя-физического лица (полное или сокращенное фирменное наименование – для юридических лиц), адрес для отправки ответа на Обращение. К ним могут прилагаться документы, подтверждающие или отражающие существо Обращения.

2.3. Обращения подлежат обязательной регистрации в журнале входящих документов не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления, в соответствии с порядком регистрации входящих документов Общества. Если Обращение поступило в электронной форме, Общество обязано уведомить Заявителя о регистрации Обращения не позднее дня регистрации Обращения по адресу электронной почты, который был предоставлен Заявителем в Общество.

2.4. При получении Обращения, не содержащего подпись (электронную подпись) Заявителя, и предусматривающего предоставление Заявителю информации, содержащей персональные данные Заявителя, иную конфиденциальную информацию, касающуюся Заявителя и/или имущества Заявителя, Общество предоставляет ответ Заявителю по каналам взаимодействия с Заявителем (электронная почта, телефон и пр.), которые ранее были предоставлены Заявителем в Общество.

3. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБЩЕСТВОМ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

3.1. Общество рассматривает Обращение и направляет Заявителю ответ в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иной срок ответа не установлен законом. В случае

необходимости запроса дополнительных материалов срок рассмотрения Обращения продлевается не более чем на 10 рабочих дней, при этом Общество уведомляет Заявителя о продлении срока способом, указанным в п. 3.8 Порядка.

3.2. Продление срока рассмотрения Обращения осуществляется по решению уполномоченного руководителем Общества сотрудника (далее – Контролер). При необходимости продления срока рассмотрения Обращения сотрудник, ответственный за его рассмотрение, направляет соответствующий запрос Контролеру по электронной почте. В случае положительного решения Контролера срок рассмотрения продлевается, Заявителю направляется сообщение способом, указанным в п. 3.8 Порядка.

3.3. Общество вправе при рассмотрении Обращений Заявителей запросить дополнительные документы и сведения у Заявителя способом, указанным в п. 3.8 Порядка.

3.4. Общество не предоставляет Заявителю ответ на его Обращение в следующих случаях:

- в Обращении не указан адрес для направления ответа или не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, жизни и (или) здоровью сотрудников Общества, а также членов их семей;
- текст письменного Обращения не поддается прочтению;
- невозможно определить суть Обращения;
- в иных случаях, определенных законодательством.

3.5. Общество уведомляет Заявителя об оставлении Обращения без ответа с указанием соответствующих причин в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения. Уведомление направляется способом, указанным в 3.8 Порядка.

3.6. Ответ на Обращение должен содержать информацию о результатах рассмотрения Обращения и при необходимости иметь ссылки на нормы законодательства РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения, а также на фактические обстоятельства дела.

3.7. Если Обращение содержит вопрос, на который Общество ранее предоставляло ответ Заявителю по существу, и при этом во вновь полученном Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, дальнейшая переписка прекращается, Заявителя уведомляют об этом способом, указанным в п. 3.8 Порядка.

3.8. Ответ на обращение, уведомление о регистрации Обращения/продлении срока рассмотрения Обращения/запрос дополнительных документов и иные уведомления Заявителю направляются в зависимости от способа поступления Обращения в письменной форме по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу или способом, которые ранее были предоставлены Заявителем Обществу. В случае, если Заявитель при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение, ответ направляется способом, указанным в Обращении.

3.9. Письменный ответ на Обращение подписывает руководитель Общества или Контролер. Ответ передается или направляется Заявителю одним из следующих способов:

3.9.1. Личное обращение Заявителя в Общество. В случае передачи ответа на Обращение Заявителю лично, сотрудник Общества должен представить Заявителю копию ответа на Обращение, на которой Заявителем должна быть проставлена отметка о получении, ФИО Заявителя и его подпись. Скан-образ копии ответа на Обращение с отметкой Заявителя о получении сотрудник сохраняет на общих сетевых ресурсах Общества.

3.9.2. Направление ответа на Обращение Заявителю заказным письмом посредством почтовой связи на почтовый адрес, указанный в деле Заявителя в Обществе.

3.9.3. Направление ответа на Обращение Заявителя письмом по электронной почте: скан-образ ответа на Обращение Заявителя направляется сотрудником Общества на электронный адрес Заявителя, зарегистрированный в деле Заявителя в Обществе.

3.10. Участие Контролера в рассмотрении поступающих Обращений:

3.10.1. При рассмотрении Обращений Контролер принимает к сведению всю содержащуюся в них информацию и принимает все необходимые меры для устранения причин и обстоятельств, повлекших за собой претензии к Обществу со стороны Заявителей (клиентов / инвесторов / владельцев инвестиционных продуктов).

3.10.2. Контролер принимает участие в рассмотрении поступающих обращений, связанных с профессиональной деятельностью на рынке ценных бумаг, в целях выявления регуляторного риска.

3.10.3. Поступившие Обращения фиксируются в журнале жалоб, на основе которого Контролером формируется регуляторная отчетность, предоставляемая в Банк России и саморегулируемую организацию, членом которой является Общество.

3.10.4. Контролер обеспечивает анализ Обращений на предмет нарушений Обществом требований базовых стандартов, стандартов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Общество, и внутренних нормативных документов Общества. В случае выявления в Обращении нарушений базовых стандартов и стандартов саморегулируемой организации Контролер направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является Общество на момент направления указанных копий, в порядке, предусмотренным законодательством РФ.

3.11. Общество обязано хранить Обращения, копии ответов на Обращения и копии указанных выше уведомлений в течение 3-х лет со дня регистрации Обращения.

3.12. В случае поступления Обществу Обращения физического лица из Банка России Общество обязано рассмотреть Обращение в соответствии с Порядком, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления Заявителю.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Изменения и дополнения вносятся в Порядок в случае внесения изменений в законодательство Российской Федерации, базовые стандарты, стандарты саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Общество, внутренние нормативные документы Общества, получения рекомендаций от Банка России и саморегулируемых организаций, членом которых является Общество, а также по мере необходимости в иных случаях.

4.2. В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации, изменения нормативных актов Банка России, базовых стандартов, регулирующих деятельность Общества, а также внутренних документов Общества Порядок (до внесения соответствующих изменений) действует в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации, нормативным актам Банка России, базовым стандартам и внутренним документам Общества.

4.3. Общество осуществляет ознакомление сотрудников с настоящим Порядком, с внесенными в настоящий Порядок изменениями и дополнениями.