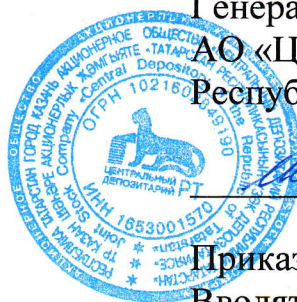


**«УТВЕРЖДАЮ»**

Генеральный директор  
АО «Центральный депозитарий  
Республики Татарстан»



  
Ибрагимов Р.С.

Приказ № 33 от 18.12.2024 г.  
Вводятся в действие с  
«19» декабря 2024 г.

**Положение о порядке рассмотрения обращений  
АО «Центральный депозитарий Республики Татарстан»**



Казань

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения.....	3
3. Порядок и сроки рассмотрения обращений.....	3
4. Ответственное лицо.....	5
5. Процесс рассмотрения обращений.....	6
6. Заключительные положения.....	6
Приложение №1.....	7
Приложение №2.....	8

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений (далее – «Положение») разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 22 апреля 1996 года №39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», в том числе внесенными в него изменениями Федеральным законом от 4 августа 2023г. № 442-ФЗ «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. Положение регулирует порядок и сроки рассмотрения обращений в АО «Центральный депозитарий Республики Татарстан» (далее - «Общество»)

1.3. Общество обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращений (жалоб) и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

1.4. Текущее положение распространяет свое действие на обращения физических и юридических лиц, которым АО «Центральный депозитарий Республики Татарстан» оказывает депозитарные услуги на основании депозитарного договора.

## **2. Термины и определения**

2.1. Обращение/жалоба – сообщение, связанное с осуществлением профессиональным участником рынка ценных бумаг профессиональной деятельности, которое подается в Общество напрямую или перенаправляется в Общество Банком России.

2.2. Заявитель – физическое или юридическое лицо, которое подало Обращение.

2.3. Закон о рассмотрении обращений - Федеральный закон от 22 апреля 1996 года №39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»

## **3. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

3.1. Общество обязано рассмотреть обращение Заявителя, связанное с осуществлением профессиональным участником рынка ценных бумаг профессиональной деятельности в соответствии с Законом о рассмотрении обращений, и обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения Общества, а также направленных на адрес электронной почты, указанному на сайте Общества. Наличие подписи Заявителя в обращении не требуется.

3.2. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество обязано уведомить Заявителя о регистрации жалобы (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 3.6. настоящего Положения. В случае направления уведомления о регистрации на бумажном носителе нарочно или почтовым отправлением, такое уведомление отправляется не позднее дня регистрации.

3.3. Общество обязано рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить Заявителю ответ в течение 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы, если иное не предусмотрено федеральными законами.

3.4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению генерального директора, заместителя генерального директора или уполномоченного ими лица, Общество вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Общество обязано уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока) с указанием обоснования.

3.5. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

При получении нескольких обращений от одного Заявителя, в том числе через разные каналы подачи, может быть предоставлен один ответ с однозначным указанием номеров обращений, на которые дается ответ. При направлении копии ответа в Банк России необходимо прикрепить данный ответ к каждому письму о перенаправлении.

3.6. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и Заявителем. В случае, если Заявитель при направлении обращения указал иной способ получения ответа, то ответ должен быть направлен способом, указанным в обращении.

3.7. Общество обязано направлять в Банк России копии ответа на обращение, копии уведомлений о регистрации и продлении срока (при наличии) посредством Личного кабинета участника информационного обмена в день их направления Заявителю.

3.8. Сведения о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений, поступивших в Общество, по итогам квартала, полугодия, года, направляются в СРО ежеквартально в виде сведений за отчетный квартал, включающих сведения о нарушениях, выявленных в ходе их рассмотрения. Сведения отправляются в виде отчета в электронной форме в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня окончания квартала.

3.9. В случае выявления профессиональным участником рынка ценных бумаг при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Общество направляет копию ответа на обращение и копию обращения (в день направления ответа на обращение Заявителю) в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления контроля.

3.10. Ответ на обращение по существу не дается профессиональным участником рынка ценных бумаг в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

3.11. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 3.10. настоящего Положения, Общество принимает решение оставить обращение без ответа по существу, необходимо направить Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 3.6. настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.12. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 3.11. настоящего Положения.

3.13. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в Общество в соответствии с требованиями Закона о рассмотрении обращений является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

3.14. В случае поступления Обществу из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», АО «Центральный депозитарий Республики Татарстан» обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящего Положения, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления Заявителю.

#### **4. Ответственное лицо**

4.1. Общество назначает лицо, ответственное за рассмотрение обращений (далее – «ответственное лицо»).

4.2. При рассмотрении обращений ответственное лицо руководствуется настоящим Положением, Федеральным законом от 22 апреля 1996 года №39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц-

получателей финансовых услуг оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющий депозитариев.

4.3. В обязанности ответственного лица входит контроль за своевременной и корректной регистрацией обращений, направлением уведомлений о регистрации, уведомлений о продлении срока, ответа на обращение и копий данных сообщений, отправляемых в Банк России.

## **5. Процесс рассмотрения обращений**

5.1. В отношении каждого поступившего обращения Общество осуществляет фиксацию следующих сведений:

- 1) дату регистрации и входящий номер обращения;
- 2) в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя, а в отношении юридических лиц – наименование Заявителя, от имени которого направлено обращение;
- 3) тематику обращения;
- 4) дату регистрации и номер ответа на обращение.

5.2. Общество регистрирует обращение, ответ на обращение, уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока в соответствии с Порядком регистрации входящих и исходящих документов, установленным в АО «Центральный депозитарий Республики Татарстан», с видом документа Обращение и индексом вида документа 08.

5.3. Ответ на обращение составляется на фирменном бланке АО «Центральный депозитарий Республики Татарстан»

5.4. Уведомление о регистрации обращения (Приложение 1), уведомление о продлении срока (Приложение 2) составляются на фирменном бланке АО «Центральный депозитарий Республики Татарстан» по формам, определенными настоящим Положением.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Общество обязано хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Положением, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

6.2. АО «Центральный депозитарий Республики Татарстан» и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Законом о рассмотрении обращений, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации

№ \_\_\_\_\_  
от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### Уведомление о регистрации обращения

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_!

Акционерное общество «Центральный депозитарий Республики Татарстан» уведомляет Вас о получении и регистрации «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Вашего обращения от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Обращение зарегистрировано и принято к рассмотрению, ответ будет направлен Вам в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения.

Генеральный директор \_\_\_\_\_ (ФИО)

№ \_\_\_\_\_  
от " " 20\_\_ г.

**Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения**

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_!  
Акционерное общество «Центральный депозитарий Республики Татарстан»  
уведомляет Вас о необходимости продления срока рассмотрения обращения от  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в целях \_\_\_\_\_.  
Ответ будет направлен Вам в срок не позднее 25 (двадцати пяти) рабочих  
дней со дня регистрации обращения.

Генеральный директор \_\_\_\_\_ (ФИО)



Пронумеровано, прошито  
и скреплено печатью на 8  
*Восемь* листах



ГЕНЕРАЛ-ПОЛКОВНИК  
АО «ИД»  
ИБРАГИМОВ

