

УТВЕРЖДЕНО
единственным Участником
ООО «СДК «ГАРАНТ»
ЗАО «Холдинговая компания Гарант»
Решение №1/64 от «17» октября 2008 года

ПОЛОЖЕНИЕ О РАССМОТРЕНИИ ЗАПРОСОВ,
ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ ДЕПОНЕНТОВ
ООО «СДК «ГАРАНТ»

Москва
2008

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении запросов, жалоб и претензий Депонентов ООО «СДК «Гарант» (далее именуется *Положение*) устанавливает процедуру рассмотрения запросов, жалоб и претензий Депонентов, предусмотренных Депозитарным договором и Условиями осуществления депозитарной деятельности ООО «СДК «Гарант» (Клиентским регламентом), а также досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в процессе исполнения Депозитарием и Депонентом своих обязанностей по Депозитарным договорам, в том числе междепозитарным договорам, договорам эмиссионного счета депо, договорам транзитного счета депо, договорам об оказании услуг специализированного депозитария, а также дополнительным соглашениям к ним.

2. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСОВ

2.1. Депонент вправе направлять в адрес Депозитария запросы, связанные с выполнением конкретных поручений Депонента и касающиеся:

- текущего состояния исполнения поручения Депонента;
- информации о неисполненных поручениях Депонента;
- предоставленных Депозитарием выписок по счету депо Депонента;
- предоставленных Депозитарием движений по счету депо Депонента.

2.2. Депонент также вправе направлять запросы, связанные с:

- общими проблемами обслуживания Депонента Депозитарием;
- поступившими ранее жалобами и/или претензиями Депонента;
- иными вопросами, относящимися к исполнению Депозитарием своих обязанностей по Депозитарному договору.

2.3. Предоставление ответов на запросы Депонента, указанные в пунктах 2.1. и 2.2. настоящего Положения, является обязанностью Депозитария и осуществляется им на безвозмездной основе.

2.4. При наличии заключенных между Депозитарием и Депонентом соглашений о предоставлении Депозитарием сопутствующих депозитарной деятельности услуг Депонент вправе в рамках этих соглашений направлять Депозитариям запросы относительно:

- корпоративных действий эмитента;
- собраний акционеров;
- состояния рынка ценных бумаг;
- вопросов налогообложения;
- по другим вопросам, связанным с исполнением Депозитарием своих обязанностей по дополнительным соглашениям.

2.5. Ответы на указанные в пункте 2.4. настоящего Положения запросы Депонента предоставляются Депозитарием в порядке и сроки, установленные настоящим Положением, одновременно с выставлением соответствующего счета-фактуры, который должен быть оплачен в течение 3 (трех) банковских дней с момента его получения.

2.6. При отсутствии заключенных между Депозитарием и Депонентом соглашений о предоставлении Депозитарием сопутствующих депозитарной деятельности услуг, ответы на запросы, указанные в пункте 2.4. настоящего Положения, предоставляются Депозитарием после получения от Депонента оплаты выставленного ему счета, в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

2.7. Запросы, указанные в пунктах 2.1. и 2.2. настоящего Положения, оформляются Депонентом в письменном виде с указанием наименования организации (для

юридических лиц) или фамилии, имени, отчества (для физических лиц), подписываются личной подписью Депонента или его уполномоченного представителя, заверяются печатью организации (для юридических лиц), по форме, установленной в *Приложении № 1* к настоящему Положению или в свободной форме на имя Генерального директора Депозитария.

Запросы, указанные в пункте 2.4. настоящего Положения, оформляются Депонентом в письменном виде с указанием наименования организации (для юридических лиц) или фамилии, имени, отчества (для физических лиц), подписываются личной подписью Депонента или его уполномоченного представителя, заверяются печатью организации (для юридических лиц), по форме, установленной в *Приложении № 2* к настоящему Положению или в свободной форме на имя Генерального директора Депозитария.

2.8. Запросы, указанные в пунктах 2.1, 2.2. и 2.4. направляются Депонентом в Депозитарий курьером или заказным письмом.

К запросам, подписанным от имени Депонента третьим лицом, должна прилагаться доверенность, оформленная в соответствии с требованиями гражданского законодательства Российской Федерации.

2.9. Запросы рассматриваются в срок не позднее 15 (пятнадцати) дней со дня их поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 7 (семи) дней.

2.10. Запрос может быть оставлен без рассмотрения, если повторный запрос не содержит новых данных, а все изложенные в нем 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.

2.11. Депозитарий вправе при рассмотрении запроса запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

2.12. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения запроса должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод.

2.13. Ответ на запрос оформляется Депозитарием в письменной форме и подписывается руководителем Депозитария или Контролером и выдается Депоненту или его уполномоченному представителю на руки под расписку или путем направления в адрес Депонента заказного письма по реквизитам, указанным в Анкете Депонента.

2.14. Депозитарий вправе отказать в рассмотрении запроса в случае, если у третьего лица отсутствуют полномочия на подписание запросов от имени Депонента.

2.15. Депозитарий вправе отказать в рассмотрении запросов, указанных в пункте 2.4., если Депонент не оплатил выставленный ему счет, а также если у Депонента на момент получения Депозитарием запроса есть задолженность перед Депозитарием по оплате услуг по Депозитарному договору или по дополнительным соглашениям к нему, или по предыдущим запросам в случаях, предусмотренных пунктом 1.4. настоящего Положения.

2.16. При наличии оснований для отказа в рассмотрении запроса Депозитарий направляет Депоненту соответствующее уведомление не позднее следующего рабочего дня после дня получения запроса.

3. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ

3.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Депозитарием своих обязательств по Депозитарному договору или дополнительным соглашениям к нему Депонент вправе предъявить Депозитарии жалобу или претензию.

3.2. Жалобы и претензии оформляются Депонентом в письменном виде с указанием наименования организации (для юридических лиц) или фамилии, имени, отчества (для физических лиц), подписываются личной подписью Депонента или его уполномоченного представителя, заверяется печатью организации (для юридических лиц) по форме, установленной в *Приложении № 1* к настоящему Положению или в свободной форме на имя Генерального директора Депозитария.

К жалобам и претензиям, подписанным от имени Депонента третьим лицом, должна прилагаться доверенность, оформленная в соответствии с требованиями гражданского законодательства Российской Федерации.

3.3. В жалобе или претензии указываются:

- наименование организации для юридических лиц или фамилия, имя, отчество для физических лиц;
- требования с указанием реквизитов Депозитарного договора или дополнительных соглашений;
- сумма претензии и обоснованный ее расчет, если претензия подлежит денежной оценке;
- обстоятельства, на которых основываются требования, и доказательства, подтверждающие их;
- перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств;
- реквизиты, по которым следует произвести платеж, в случае удовлетворения претензии, а также адрес, по которому следует направить ответ на претензию, в случае его отсутствия, ответ на жалобу или претензию направляется по почтовому адресу, указанному в Анкете Депонента;
- иные сведения, необходимые для урегулирования спора.

3.4. Жалоба/претензия направляется в адрес Депозитария заказным письмом или курьером. К ней прилагаются копии документов, подтверждающих предъявленные Депонентом требования, если эти документы отсутствуют у Депозитария.

3.5. Жалоба/претензия рассматриваются в срок не позднее 30 (тридцати) дней со дня их поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 (пятнадцати) дней.

3.6. Жалоба или претензия могут быть оставлены без рассмотрения, если повторная жалоба или претензия не содержат 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.

3.7. Депозитарий вправе при рассмотрении жалобы или претензии запросить дополнительные документы и сведения у заявителя с указанием срока для их представления. При неполучении затребованных документов к указанному сроку претензия рассматривается на основании имеющихся документов.

3.8. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения оформляется по форме *Приложения 3* настоящего Положения и должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод.

3.9. Депозитарий обязан в срок, указанный в пункте 3.5. настоящего Положения, сообщить Депоненту о результатах рассмотрения жалобы/претензии.

3.10. Ответ на жалобу/претензию оформляется Депозитарием в письменной форме и подписывается руководителем Депозитария или Контролером и выдается Депоненту или его уполномоченному представителю на руки под расписку или путем направления в адрес Депонента заказного письма по реквизитам, указанным в жалобе/претензии или в Анкете Депонента.

3.11. В ответе на жалобу/претензию указываются:

3.11.1. при полном или частичном ее удовлетворении:

- признанная сумма;
- номер и дата платежного поручения на перечисление этой суммы или срок и способ удовлетворения претензии, если она не подлежит денежной оценке;

3.11.2. при полном или частичном отказе в ее удовлетворении:

- обоснованные мотивы отказа со ссылкой на соответствующие нормативные акты;
- доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень прилагаемых к ответу на претензию документов, другие доказательства.

3.12. При удовлетворении претензии, подлежащей денежной оценке, к ответу на претензию прилагается оригинал или заверенная Депозитарием копия поручения банку на перечисление денежных средств с отметкой об исполнении (принятии к исполнению).

3.13. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии или неполучения в срок ответа на претензию Депонент вправе предъявить иск в суд, определенный Депонентом и Депозитарием в Депозитарном договоре или дополнительных соглашениях к нему, в соответствии с порядком, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

3.14. Установленный в пунктах 3.1-3.13 Порядок рассмотрения претензий Депонентом применяется также в случаях, когда претензии предъявляются Депозитарием в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Депонентом своих обязанностей по Депозитарному договору или дополнительным соглашениям к нему.

3.15. Установленный в пунктах 3.1-3.14 Порядок рассмотрения претензий Депонента применяется, если в Депозитарном договоре или дополнительных соглашениях к нему не установлен иной порядок.

4. ПРОЦЕДУРА ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ЗАПРОСОВ, ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ

4.1. Запросы, жалобы и претензии после их регистрации в общем порядке (присвоение входящего номера и даты канцелярией) в течение одного рабочего дня направляются Контролеру Депозитария.

4.2. Запросы, жалобы и претензии, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или местонахождении (адресе) заявителя, признаются анонимными и не рассматриваются.

4.3. Запросы, жалобы и претензии, не подлежащие рассмотрению Депозитарием, за исключением указанных в пункте 3.2. Положения, в пятидневный срок с момента поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом заявителей.

4.4. Для осуществления контроля за сроками и порядком рассмотрения запросов, жалоб и претензий Контролер ведет Журнал регистрации принятых запросов, жалоб и претензий (*Приложение № 4* к настоящему Положению). Все поступившие запросы, жалобы и претензии подлежат регистрации в Журнале запросов, жалоб и претензий.

ЗАПРОС / ЖАЛОБА / ПРЕТЕНЗИЯ

« ____ » _____ 200__ г.

От _____
Фамилия, имя, отчество (полное наименование в соответствии с Уставом)

Документ _____
Вид, серия, номер, дата выдачи и наименование органа, выдавшего документ (для физических лиц)
Серия, номер и дата свидетельства о государственной регистрации, наименование органа, осуществившего регистрацию (для юридических лиц)

Адрес _____
Для направления ответа

Депозитарный договор _____
Номер и дата Депозитарного договора

Дополнительное соглашение _____
Номер и дата Дополнительного соглашения

Содержание запроса / жалобы / претензии:

« ____ » _____ 200__ г.

_____ (дата составления жалобы/претензии)

М.П.

(для юридического лица)

(подпись)

ЗАПРОС / ЖАЛОБА / ПРЕТЕНЗИЯ

« ____ » _____ 200__ г.

От _____
Фамилия, имя, отчество (полное наименование в соответствии с Уставом)

Документ _____
*Вид, серия, номер, дата выдачи и наименование органа, выдавшего документ (для физических лиц)
Серия, номер и дата свидетельства о государственной регистрации,
наименование органа, осуществившего регистрацию (для юридических лиц)*

Адрес _____
Для направления ответа

Депозитарный договор _____
Номер и дата Депозитарного договора

Дополнительное соглашение _____
Номер и дата Дополнительного соглашения

Содержание запроса / жалобы / претензии:

Настоящим подтверждаю, что мною (нами) будет произведена оплата оказанных услуг на основании выставленного Вами счета в течение 3 (трех) банковских дней с момента получения ответа на настоящий запрос.

« ____ » _____ 200__ г.

(дата составления жалобы/претензии)

(подпись)

М.П.

(для юридического лица)

*Приложение № 3
к Положению о рассмотрении запросов,
жалоб и претензий Депонентов
ООО «СДК «Гарант»*

Исх. № _____ от «___» _____ 200__г.

Получатель _____

ОТВЕТ НА ЗАПРОС / ЖАЛОБУ / ПРЕТЕНЗИЮ

На полученные от Вас запрос / жалобу / претензию № _____ от «___» _____
200__г. сообщаем следующее:

(описательная часть)

(резолуция)

Уполномоченное лицо

(подпись)

М.П.

