

БЕНЕФОРТ

УТВЕРЖДЕН
Приказом
Генерального директора
ООО «Бенефорт»
№ 24-14/06-1 от 14 июня 2024 г.

**Положение
о порядке рассмотрения обращений (жалоб)
Получателей финансовых услуг
депозитария Общества с ограниченной ответственностью
«Бенефорт»
(Редакция №3)**

**г. Москва
2024 г.**

Содержание

Содержание	2
1. Общие положения.....	3
1.1. Назначение документа	3
1.2. Список Терминов.....	3
2. Рассмотрение обращений (жалоб).....	4
3. Конфиденциальность информации, полученной в связи с рассмотрением обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг	7
Приложение № 1	8

1. Общие положения

1.1. Назначение документа

Настоящее Положение о порядке приема и рассмотрения обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг ООО «Бенефорт» (далее – Положение), разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ “О рынке ценных бумаг”, Федеральным законом от 25.08.2023 г. № 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», Положением о требованиях к осуществлению депозитарной деятельности при формировании записей на основании документов, относящихся к ведению депозитарного учета, а также документов, связанных с учетом и переходом прав на ценные бумаги, и при хранении указанных документов утвержденных Банком России 13.05.2016г. № 542-П, Указанием № 3980-У от 14.03.2016г., Положением Банка России от 13.11.2015г. № 503-П «О порядке открытия и ведения депозитариями Счетов депо и иных Счетов», Указанием Банка России от 28 декабря 2020 г. № 5683-У «О требованиях к системе внутреннего контроля Компании рынка ценных бумаг», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - Получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев, разработанным на основании части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» в соответствии с требованиями Указания Банка России от 26 октября 2017 года № 4585-У «О требованиях к содержанию базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, управляющих, депозитариев и регистраторов» и другими нормативными правовыми актами в сфере финансовых рынков.

Рассмотрение обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Правилами организации и осуществления внутреннего контроля в ООО «Бенефорт» и настоящим Положением.

Основной целью рассмотрения обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг Депозитария является устранение нарушений, явившихся основанием для обращения Получателей финансовых услуг.

1.2. Список Терминов

- 1) **Компания** – Общество с ограниченной ответственностью «Бенефорт»;
- 2) **Депозитарий** – обособленное структурное подразделение Компании, к исключительной компетенцией которого является осуществление деятельности депозитария;
- 1) **финансовая услуга** – услуга по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и обездвиженные документарные ценные бумаги, а также по хранению обездвиженных документарных ценных бумаг при условии оказания услуг по учету и переходу прав на них и в случаях, предусмотренных федеральными законами, по учету цифровых прав;
- 2) **клиент** – юридическое или физическое лицо, имеющее с депозитарием действующий депозитарный договор;

3) **потенциальный клиент** – физическое или юридическое лицо, намеренное заключить с депозитарием договор об оказании финансовых услуг и с которым депозитарий намерен заключить договор об оказании финансовых услуг;

4) **бывший клиент** – физическое или юридическое лицо, договор об оказании финансовых услуг с которым прекращен;

5) **клиент-эмитент** – эмитент ценных бумаг (лицо, обязанное по ценным бумагам), имеющий с депозитарием действующий договор, в соответствии с которым депозитарий осуществляет ведение эмиссионного счета и (или) обязательное централизованное хранение ценных бумаг (централизованный учет прав на ценные бумаги);

6) **клиент-брокер** – брокер, имеющий с депозитарием действующий договор, в соответствии с которым брокеру открыт счет, предназначенный для учета эмиссионных ценных бумаг при их размещении;

7) **наследники** – физические или юридические лица, являющиеся наследниками (наследниками наследников) умерших клиентов депозитария;

Далее по тексту лица, указанные в подпунктах 2-7, настоящего пункта, именуются «Получатели финансовых услуг»¹

2. Рассмотрение обращений (жалоб)

2.1 Компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от Получателей финансовых услуг и/или Клиентов, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.7.

2.2. Прием, регистрация обращений (жалоб) осуществляются в соответствии с порядком приема, регистрации входящих документов, установленном в Компании. Обращения (жалобы) в течение одного рабочего дня направляются Контролеру.

2.3. Контролер направляет копию обращения (жалобы) в Депозитарий для регистрации в Журнале регистрации принятых обращений (жалоб) Депонентов (далее – Журнал).

2.4. Журнал ведется Депозитарием в электронной форме (Приложение №1 к настоящему Положению). В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Депозитарий осуществляет фиксацию следующих сведений:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц – наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- тематику обращения (жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).
- сведения об удовлетворении или отказе в удовлетворении обращения (жалобы);
- дату, время составления ответа на требования, изложенные в обращении (жалобе);
- сведения о передаче Получателю финансовых услуг ответа на обращение (жалобу);
- форма передачи Получателю финансовых услуг ответа на обращение (жалобу) (лично в руки, по факсу, по электронной почте);
- подпись ответственного лица, выдавшего ответ на обращение (жалобу).

¹ Под Получателем финансовых услуг понимается в том числе уполномоченный им представитель.

2.5. Компания принимает обращения (жалобы) направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Компании, адресу места нахождения филиала, представительства Компании, указанным в едином государственном реестре юридических лиц. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется. Информация об адресах, указанных в настоящем пункте, размещается в местах обслуживания Получателей финансовых услуг, а также на сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Компания не принимает обращения, направленные иными способами.

. К обращению (жалобе) Получатели финансовых услуг должны приложить копии документов, подтверждающих предъявленные требования, заверенные Получателем финансовых услуг. Компания вправе при рассмотрении обращения (жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у Получателей финансовых услуг.

Порядок рассмотрения обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг включает в себя:

- прием и регистрация обращений (жалоб);
- анализ обращений (жалоб);
- составление ответа на обращения (жалобы);
- передача ответа Получателю финансовых услуг (если ответ передается лично в руки Получателю финансовых услуг, то на копии ответа Получатель финансовых услуг проставляет отметку о получении ответа на обращение (жалобу)).

2.6. Обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Компания уведомляет Получателя финансовых услуг о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения (жалобы)..

2.7. Компания отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) Получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении (жалобе) не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки Получателя финансовых услуг (в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование юридического лица);
- 3) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу депозитария, имуществу, жизни и (или) здоровью работников депозитария, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- 5) текст письменного обращения (жалобы) не позволяет определить его суть;
- 6) в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг ранее 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 Получатель финансовых услуг.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2-6 настоящего пункта, Компания принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она должна направить Получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы) способом, указанным в пункте 2.8 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.8. Компания обязана письменно на бумажном носителе или в электронной форме (если иное не указано в обращении (жалобе)) ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.7) в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения (жалобы). В случае необходимости запроса дополнительных

документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы) по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, Компания вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Компания обязана уведомить Получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока). Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Компанией, если иной срок не установлен федеральным законом.

2.9. Если жалоба удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется ответ о результатах рассмотрения обращения, который должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, внутренних документов профессионального участника рынка ценных бумаг, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод. В ответе приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Компанией по жалобе и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы).

2.10. Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

2.11. Ответ на обращение подписывает генеральный директор Компании или Контролер.

2.12. Ответ на обращение (жалобу) направляется Получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре, заключенном с Клиентом, либо способом, прямо указанным в обращении (жалобе).

2.13. В случае получения Компанией обращения о предоставлении Сведений, Компания обязана предоставить Клиенту (его представителю) или лицу, являющемуся Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, сведения на указанную им отчетную дату на бумажном носителе или в электронном виде (по его выбору) не позднее 5 рабочих дней после дня получения обращения.

Компания до направления ответа на обращение о предоставлении Сведений проводит обновление информации о Клиенте (его представителе) или лице, являющемся Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, но не являющемся Клиентом на дату обращения с целью получения достоверной информации о номере телефона и почтовом адресе такого лица и исключения получения Сведений гражданами, не являющимися или не являвшимися клиентами Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату (их представителями), в случае, если Компанией получено обращение о предоставлении Сведений от:

- лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, но не являющегося Клиентом на дату обращения;
- от Клиента, с момента обновления Сведений, о котором прошло более года.

В случае выбора Клиента (его представителя) или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, формы предоставления Сведений в электронном виде, такие сведения предоставляются посредством электронной почты Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату.

В случае выбора Клиента (его представителя) или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, формы предоставления Сведений в бумажном виде, такие сведения направляются на бумажном носителе по почтовому адресу Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату.

2.14. В случае выявления Компанией 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", Компания направляет копию

ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном [статьей 14](#) указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение (жалобу) Получателю финансовых услуг.

2.15. Сведения о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений (жалоб), поступивших депозитарию, по итогам квартала, полугодия, года, направляются в саморегулируемую организацию ежеквартально в виде сведений за отчетный квартал, включающих сведения о нарушениях, выявленных в ходе их рассмотрения.

Сведения, указанные в абзаце первом настоящего пункта, направляются в виде отчета в электронной форме в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала.

3. Конфиденциальность информации, полученной в связи с рассмотрением обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг

3.1. Сведения, полученные Компанией в связи с рассмотрением обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг, не подлежат разглашению и распространению, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Вся информация, ставшая известной сотрудникам Компании при рассмотрении материалов обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг, является конфиденциальной и может быть использована только для целей, связанных с рассмотрением обращений (жалоб) по существу.

3.3. Информация, содержащаяся в обращениях (жалобах) и прилагаемых к ним документах при наличии от Получателя финансовых услуг согласия в письменном виде на ее разглашение, не признается конфиденциальной информацией исключительно для лица, чьи действия (бездействие) обжалуются.

3.4. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении обращения (жалобы) либо неудовлетворении признанных требований в срок, указанный в настоящем Положении, либо при неполучении в срок, указанный в настоящем Положении, ответа на обращение (жалобу), заявитель может обжаловать принятое решение в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.

Журнал регистрации принятых обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг² депозитария

Дата регистрации обращения (жалобы)	Входящий номер обращения (жалобы)	Краткое содержание обращения (жалобы)	Полное имя (наименование) Получателя финансовых услуг	Сведения об удовлетворении или отказе в удовлетворении обращения (жалобы)	Дата, время составления ответа на требования, изложенные в обращении (жалобе)	Исходящий номер ответа на обращение (жалобу)	Сведения о передаче Получателю финансовых услуг ответа на обращение (жалобу)	Форма передачи Получателю финансовых услуг ответа на обращение (жалобу) (лично в руки, по электронной почте)	Подпись ответственного лица, выдавшего ответ на обращение (жалобу)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

² Под Получателем финансовых услуг понимается в том числе уполномоченный им представитель.