



ОРЛИНАЯ РЕКА
ИНВЕСТИЦИОННАЯ КОМПАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью
Инвестиционная компания «Орлиная река»
_____ (Сливинская И.Г.)
Приказ № 03-09/23-од от «22» сентября 2023г.

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ДЕПОЗИТАРНЫХ УСЛУГ**

г. Москва

2023г.



Настоящий Порядок рассмотрение обращений (жалоб) получателей депозитарных услуг (далее – Порядок рассмотрение обращений) в Обществе с ограниченной ответственностью Инвестиционной компании «Орлиная река» (ООО ИК «Орлиная река»), профессиональный участник рынка ценных бумаг (далее – Организация), устанавливает порядок предоставления и рассмотрения обращений (жалоб) получателей депозитарных услуг, сроки рассмотрения поступивших обращений, описание действий ответственных сотрудников Организации при получении обращений. Порядок рассмотрение обращений разработан в соответствии с Федеральным законом от 04.08.2023 N 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", Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев, Условиями осуществления депозитарной деятельности ООО ИК «Орлиная река» (далее – Клиентский регламент), а также иными действующими законодательными актами Российской Федерации и внутренними документами Организации.

1. Общие положения

- 1.1. Депозитарий рассматривает обращение депонентов (далее – заявителей), связанное с осуществлением Депозитарием профессиональной деятельности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, и обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или предоставленных лично (уполномоченным представителем) на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Депозитария, указанному в Едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Организации complaints@oreka.ru (в том числе через форму приема обращений, размещенной на сайте Депозитария в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» https://oreka.ru/?page_id=2026).
- 1.2. Информация об адресе Организации, помимо Единого государственного реестра юридических лиц, размещена также на сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 1.3. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.
- 1.4. В Депозитарий обращения могут быть поданы одним из следующих способов:
 - 1) направление оригинала обращения письмом по почте по адресу местонахождения офиса Общества: 119146, г. Москва, 1-я Фрунзенская ул., д.3а, стр.6;
 - 2) передача оригинала обращения по адресу местонахождения офиса Депозитария:
г. Москва, 1-я Фрунзенская ул., д.3а, стр.6,
Тел.: + 7 (499) 242-86-93
Время работы офиса:
10:00-18:00 по рабочим дням* без перерыва на обед
Субб.-Воскр.-выходной
(*в предпраздничные дни рабочий день на час короче);
 - 3) направление Обращения по адресу электронной почты complaints@oreka.ru ;
 - 4) направление Обращения через интерфейс на сайте Общества: https://oreka.ru/?page_id=2026



2. Порядок и сроки рассмотрения обращений.

- 2.1. Обращение заявителя подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Депозитарий уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным в Клиентском регламенте.
- 2.2. Депозитарий обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации.
- 2.3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению единоличного исполнительного органа Организации или иного надлежащим образом уполномоченного лица, Депозитарий вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации. Депозитарий уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления путем направления депоненту соответствующего уведомления (далее – уведомление о продлении срока).
- 2.4. 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. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение, уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются способом, указанным в обращении.
- 2.5. Ответ на обращение по существу не дается Депозитарием 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 Депозитария, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Депозитария, а также членов их семей;
 - 4) текст обращения не поддается прочтению;
 - 5) текст обращения не позволяет определить его суть.
- 2.6. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 2.5. настоящего раздела, Депозитарий принимает решение оставить обращение без ответа по существу, Депозитарий направляет заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 2.4. настоящего раздела, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.
- 2.7. 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, Депозитарий вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 2.6. настоящего раздела.
- 2.8. Депозитарий обязан хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений в течение 3 (трех) лет со дня регистрации таких обращений.



- 2.9. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Депозитарием нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Депозитарию в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение рассматривается Депозитарием в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.
- 2.10. В случае поступления Депозитарию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Депозитарий обязан рассмотреть обращение, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю.
- 2.11. Депозитарий и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Порядком рассмотрения обращений и Федеральным законом от 04.08.2023 N 442-ФЗ, 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.