

О порядке и сроках рассмотрения в АО СПб РДЦ обращений заявителей, связанных с осуществлением депозитарной деятельности

1. Способы, которые могут быть использованы заявителем для направления обращений в Акционерное общество «Санкт-Петербургский Расчетно-Депозитарный центр» (далее – Депозитарий) указаны на сайте Депозитария <https://www.rdc.spb.ru> в разделе «Раскрытие информации» и в разделе «Обращения».

2. Депозитарий регистрирует поступившие обращения не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения.

3. В случае поступления обращения в форме электронного документа Депозитарий обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, указанным ниже в п. 6.

4. По результатам рассмотрения обращения Депозитарий направляет заявителю ответ на обращение в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не установлены нормами действующего законодательства Российской Федерации.

5. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Депозитарий вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иные сроки не установлены нормами действующего законодательства Российской Федерации. Депозитарий обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

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 Депозитарием и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

7. Ответ на обращение по существу не дается Депозитарием в следующих случаях:
- а) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - б) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
 - в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Депозитария, здоровью и имуществу работника Депозитария, а также членов его семьи;
 - г) текст обращения не поддается прочтению;

д) текст обращения не позволяет определить его суть.

8. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 7.б – 7.д Депозитарий принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным выше в пункте 6, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

9. 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 безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном предыдущим пунктом 8.

10. Если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Депозитарием нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, то оно рассматривается с учетом норм, установленных Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг".