

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Временного генерального директора
АО «РТ-Регистратор»
от 28 июня 2024 № 34
С.А. Ворнаков

Вводится в действие 01.07.2024

**ПОРЯДОК
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ПОЛУЧАТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ИНФОРМИРОВАНИЯ
ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ О ПОЛУЧЕНИИ, РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «РТ-РЕГИСТРАТОР»**

(Редакция №2)

г. Москва, 2024 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий (далее по тексту – Порядок) разработан в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансово рынка, объединяющих регистраторов (далее – Базовый стандарт), утвержденным Банком России (протокол № КФНП-36 от 21.10.2021 г.), в соответствии с требованиями Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее – ФЗ № 39 «О рынке ценных бумаг», Указания Банка России от 26 октября 2017 года № 4585-У «О требованиях к содержанию базового стандарта 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 определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, а также устанавливает требования, которыми Регистратор должен руководствоваться в процессе оказания услуг на рынке ценных бумаг.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Регистратор – Акционерное общество «РТ-Регистратор», филиалы, структурные и обособленные подразделения Регистратора, осуществляющие обслуживание клиентов.

Финансовая услуга – оказываемая Регистратором услуга по сбору, фиксации, обработке, хранению данных, составляющих реестр владельцев ценных бумаг или реестр акций непубличного акционерного общества в виде цифровых финансовых активов, и предоставлению информации из таких реестров.

Клиент (получатель финансовых услуг) – физическое или юридическое лицо, их уполномоченный представитель, обратившееся к Регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу.

Обращение (жалоба) – направленная посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Регистратора, адресу места нахождения филиала Регистратора, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, Клиентом (получателем финансовых услуг) Регистратору просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Регистратором требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов регистратора, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, а также направленная на адрес электронной почты Регистратора.

Место обслуживания получателей финансовых услуг – место, предназначенное для заключения договоров об оказании финансовых услуг, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе центральный офис Регистратора, филиал Регистратора, официальный сайт Регистратора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт регистратора), личный кабинет получателя финансовых услуг на таком сайте (при наличии), мобильное приложение (при наличии).

Личный кабинет получателя финансовых услуг – электронный сервис для электронного взаимодействия эмитента, акционера с Регистратором.

Сайт Регистратора – Официальный сайт Регистратора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу www.rtreg.ru.

СРО – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющей регистраторов, членом

которой является Регистратор.

Банк России – орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Регистратора.

ЕГРЮЛ - Единый государственный реестр юридических лиц.

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА РЕГИСТРАТОРОМ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

3.1. Клиент (получатель финансовых услуг) может предоставить/направить обращение (жалобу) любым из нижеперечисленных способов:

- лично (нарочным) на бумажном носителе по адресу нахождения Центрального офиса, филиалов Регистратора;
- почтовой корреспонденцией;
- по электронной почте Регистратора по адресу: info@rtreg.ru и адресам электронной почты филиалов;
- через электронные сервисы Регистратора (Личный кабинет эмитента, Личный кабинет акционера), размещенных на сайте Регистратора;
- с использованием формы обратной связи на Сайте Регистратора.

3.2. В случае подачи обращения (жалобы) уполномоченным лицом Клиента (получателя финансовых услуг), необходимо представление в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации документа, подтверждающего полномочия такого лица на осуществление действий от имени Клиента (получателя финансовых услуг) (оригинала доверенности или ее копии, удостоверенной в соответствии с требованиями законодательства РФ и Правилами ведения реестра владельцев ценных бумаг Регистратора).

3.3. Регистратор обязан рассмотреть обращение (жалобу) Клиента (получателя финансовых услуг), связанное с осуществлением Регистратором профессиональной деятельности в соответствии с ФЗ № 39 «О рынке ценных бумаг» и обеспечить прием обращений (жалоб), направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Регистратора, адресу места нахождения филиала Регистратора, представительства (при наличии) Регистратора, указанным в ЕГРЮЛ, а также направленных на адрес электронной почты, через электронные сервисы Регистратора, с использованием формы обратной связи на Сайте Регистратора. Наличие подписи заявителя в обращении (жалобы) не требуется.

3.4. Информация об адресе центрального офиса, филиалов, представительств (при наличии) Регистратора, а также об адресе электронной почты Регистратора, филиалов Регистратора, электронных сервисов Регистратора, указанных в пункте 3.3. настоящего Порядка, размещается в местах обслуживания Клиентов (потребителей финансовых услуг) Регистратора, а также на Сайте Регистратора.

3.5. Прием обращений (жалоб) может осуществляться дополнительным способом, не предусмотренным пунктом 3.1.:

- Обращение через Банк России;
- Обращение через СРО,
- в порядке, предусмотренном ФЗ № 39 «О рынке ценных бумаг», Базовым стандартом.

Регистратор включает информацию о дополнительном способе приема обращений (жалоб) в свои внутренние документы и размещает ее на Сайте Регистратора.

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ КЛИЕНТА О ПОЛУЧЕНИИ РЕГИСТРАТОРОМ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

4.1. В случае поступления обращения (жалобы) лично (нарочно) или от уполномоченного лица Клиента (получателя финансовых услуг) Регистратор в день поступления уведомляет Клиента либо уполномоченное лицо Клиента, обратившееся к Регистратору, о регистрации обращения (жалобы) путем выдачи акта приема-передачи документов, который предоставляет Клиенту (получателю финансовых услуг) либо уполномоченному лицу Клиента (получателя финансовых услуг).

4.2. В случае поступления обращения (жалобы) почтовой корреспонденцией Регистратор уведомляет Клиента (получателя финансовых услуг) по запросу Клиента (получателя финансовых услуг) о регистрации обращения (жалобы) по почтовому адресу, указанному в обращении (жалобе), при отсутствии в обращении (жалобе) почтового адреса по почтовому адресу, который содержится на почтовом отправлении (конверте), не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения (жалобы).

4.3. В случае поступления обращения (жалобы) по электронной почте, с использованием формы обратной связи на Сайте Регистратора в форме электронного документа, Регистратор уведомляет Клиента (получателя финансовых услуг) о регистрации обращения (жалобы) не позднее дня регистрации обращения (жалобы) способом, предусмотренным пунктом 5.5.

4.4. В случае поступления обращений (жалоб) дополнительным способом, указанным в п. 3.5 настоящего Порядка Регистратор уведомляет Клиента (получателя финансовых услуг) о регистрации обращения (жалобы) не позднее дня регистрации обращения (жалобы) способом, предусмотренным пунктом 5.5.

5. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ РЕГИСТРАТОРОМ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТА

5.1. Обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным Регистратором, а также в соответствии с требованиями, установленными базовыми и внутренними стандартами СРО (при наличии).

5.2. Регистратор рассматривает обращение (жалобу) и по результатам его рассмотрения направляет Клиенту (получателю финансовых услуг) ответ на обращение (жалобу) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы).

5.3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы) по решению единоличного исполнительного органа Регистратора, заместителя единоличного исполнительного органа Регистратора или уполномоченного ими лица, Регистратором может быть продлен срок рассмотрения обращения (жалобы), но не более чем на 10 рабочих дней. Регистратор уведомляет Клиента о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) с указанием обоснования такого продления, направляя ему соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении срока).

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

5.5. Ответ на обращение (жалобу), а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Клиенту (получателю финансовых услуг) в зависимости от способа поступления обращения (жалобы)

в письменной форме по указанным в обращении (жалобе) адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Регистратором и Клиентом (получателем финансовых услуг). В случае, если Клиент (получатель финансовых услуг) при направлении обращения (жалобы) указал способ направления ответа на обращение (жалобу) в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение (жалобу) должен быть направлен способом, указанным в обращении (жалобе). В случае, если ответ на обращение (жалобу) содержит персональные данные физического лица или сведения, охраняемые федеральными законами РФ, Регистратор направляет ответ на обращение (жалобу) путем передачи по электронной почте зашифрованных сертифицированными ФСБ России СКЗИ (КриптоПро CSP, КриптоАРМ) файлов, зашифрованных квалифицированной электронной подписью Клиента либо на бумажном носителе.

5.6. Ответ на обращение (жалобу) по существу не дается Регистратором в следующих случаях:

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

5.7. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 5.6. настоящего Порядка, Регистратор принимает решение оставить обращение (жалобу) без ответа по существу, Регистратор должен направить Клиенту (получателю финансовых услуг) уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы) способом, указанным в пункте 5.5., с указанием причин невозможности рассмотрения обращения (жалобы) по существу.

5.8. В случае, если в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Клиенту (получателю финансовых услуг) неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями (жалобами), и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Регистратор вправе самостоятельно принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Клиентом (получателем финансовых услуг) по данному вопросу. Об этом решении Клиент (получатель финансовых услуг) уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 5.7 настоящего Порядка.

5.9. В случае поступления Регистратору из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Регистратор обязан рассмотреть обращение, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления заявителю.

5.10. Регистратор и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Порядком, 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.