**А К Ц И О Н Е Р Н О Е О Б Щ Е С Т В О**

**«РЕГИСТРАТОР КРЦ»**

**У Т В Е Р Ж Д Е Н**

**Генеральным директором АО «КРЦ»**

**Приказ № 61 от 31.08.2022**

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ**

**ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ДЕПОЗИТАРИЕМ АО «КРЦ»**

**КРАСНОДАР**

**2022 г.**

**Содержание**

[1. Общие положения 3](#_Toc108519684)

[2. Порядок приема обращений (жалоб)………………………………………………………...3](#_Toc108519685)

[3. Порядок информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы)……………………………………………………………………………………….......4](#_Toc108519686)

[4. Порядок рассмотрения обращений (жалоб) 4](#_Toc108519687)

[5. Заключительные положения 5](#_Toc108519688)

# **Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений (жалоб) депозитарием АО «КРЦ» (далее – Порядок) разработан на основании Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц- получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев,утвержденного Банком России24.02.2022 (Протокол от 24.02.2022№КФНП-8) (далее - Базовый стандарт) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок является внутренним нормативным документом Акционерного общества «Регистратор КРЦ» (далее – АО «КРЦ»), устанавливающим порядок приема, рассмотрения и направления ответа на обращения (жалобы), поступившие в адрес депозитария АО «КРЦ» от физических или юридических лиц – получателей финансовых услуг.

1.3. В Порядке используются следующие термины и определения:

**Депозитарий -** профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий депозитарную деятельность.

**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.

**Получатель финансовых услуг** - физическое или юридическое лицо либо их представитель, обратившееся в АО «КРЦ» с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу.

**Обращение (жалоба)** - направленная Получателем финансовых услуг депозитарию просьба о восстановлении или защите прав или интересов Получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении депозитарием требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов депозитария, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

## Порядок приема обращений (жалоб)

2.1. Депозитарий принимает обращения (жалобы) почтовым отправлением на адрес: 350020, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, д. 157, литер А, 4 этаж или по адресу своего местонахождения: г. Краснодар, улица Рашпилевская, дом 157, литер А, 4 этаж, помещение 27.

2.2. В случае наличия Соглашения об информационном взаимодействии между получателем финансовых услуг и депозитарием, обращения (жалобы) могут быть направлены в электронной форме в порядке, определенном указанным Соглашением.

2.3. В обращении (жалобе) должны быть указаны:

- в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица;

- реквизиты для направления ответа на обращение (жалобу).

2.4. Поступившие депозитарию обращения (жалобы) подлежат регистрации в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным АО «КРЦ».

2.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) депозитарий осуществляет фиксацию следующих сведений:

1) дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

2) 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);

3) тематику обращения (жалобы);

4) дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

# **3. Порядок информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы)**

3.1. Депозитарий информирует Получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) в следующем порядке:

- в случае предоставления обращения (жалобы) лично – путем проставления отметки на копии или втором экземпляре обращения (жалобы);

- в случае направления обращения (жалобы) посредством почтовой связи или иных служб доставки – путем направления Получателю финансовых услуг уведомления о получении обращения (жалобы) заказным письмом;

- в случае направления обращения (жалобы) в соответствии с Соглашением об информационном взаимодействии между Получателем финансовых услуг и депозитарием – электронный документ считается полученным с момента получения отправителем от получателя подтверждения о поступлении электронного документа.

# **4. Порядок рассмотрения обращений (жалоб)**

4.1.Депозитарий вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:

1) в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки Получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;

2) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу депозитария, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников депозитария, а также членов их семей;

3) текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;

4) 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;

5) в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).

4.2. Депозитарий обязан письменно на бумажном носителе или в электронной форме (если иное не указано в обращении (жалобе)) ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.1 настоящего Порядка) в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).

4.3. Ответ депозитария, при удовлетворении обращения (жалобы), должен содержать разъяснение, какие действия предпринимаются депозитарием по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы).

4.4. Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то Получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа.

4.5. Депозитарий направляет Получателю финансовых услуг ответ на каждый изложенный в обращении (жалобе) довод (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов депозитария, депозитарного договора, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса).

# **5. Заключительные положения**

5.1 Настоящий Порядок и изменения в него вступают в силу с даты их утверждения приказом Единоличного исполнительного органа АО «КРЦ» и действуют до их отмены.

5.2 Изменения и дополнения в настоящий Порядок вносятся по мере необходимости, в соответствии с требованиями законодательства и/или нормативно-правовых актов Российской Федерации, требованиями Банка России и требованиями стандартов Саморегулируемой организации «Национальная фондовая ассоциация» (СРО НФА) и внутренних нормативных документов депозитария.