

Акционерное общество
«Регистратор КРЦ»

УТВЕРЖДЕН
Советом директоров АО «КРЦ»
протокол от «28» июня 2024 г. № 16

Порядок рассмотрения обращений, поступивших в АО «КРЦ»

2024 г.

Оглавление

1. Общие положения	3
2. Термины и определения.....	3
3. Порядок приема Обращений	4
4. Порядок и сроки рассмотрения Обращений.....	4

1. Общие положения

1.1. Настоящий «Порядок рассмотрения обращений, поступивших в АО «КРЦ» (далее – Порядок) является внутренним нормативным документом АО «КРЦ» и регулирует взаимоотношения АО «КРЦ» и Заявителя, устанавливающиеся в результате передачи Заявителем в АО «КРЦ» Обращения, последующего рассмотрения АО «КРЦ» такого Обращения и предоставления Заявителю ответа на Обращение.

2. Термины и определения

АО «КРЦ» - Акционерное общество «Регистратор КРЦ» (ИНН 2311144802, ОГРН 1122311003650) является профессиональным участником рынка ценных бумаг, осуществляя деятельность по ведению реестров владельцев ценных бумаг в соответствии с лицензией № 003-13978-000001 от 24.12.2002, депозитарную деятельность в соответствии с лицензией № 003-14093-000100 от 10.03.2021.

Сайт АО «КРЦ» - официальный сайт Акционерного общества «Регистратор КРЦ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://regkrc.ru/>.

Адрес электронной почты АО «КРЦ» - info@kubrc.ru

Финансовая услуга

применительно к деятельности по ведению реестра владельцев ценных бумаг/паёв:

- оказываемая АО «КРЦ» услуга по сбору, фиксации, обработке, хранению данных, составляющих реестр владельцев ценных бумаг/паев и предоставлению информации из реестра, а также другие услуги из числа предусмотренных законодательством Российской Федерации при осуществлении деятельности по ведению реестров владельцев ценных бумаг/паёв;

применительно к депозитарной деятельности:

- 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, а также другие услуги из числа предусмотренных законодательством Российской Федерации при осуществлении депозитарной деятельности.

Заявитель - физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные представители, обратившееся в АО «КРЦ» с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу и направившее обращение, связанное с осуществлением АО «КРЦ» профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

Обращение - направленная Заявителем в АО «КРЦ» просьба о восстановлении или защите прав или интересов Заявителя, содержащая сведения о возможном нарушении АО «КРЦ» требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов АО «КРЦ», связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, либо вопрос Заявителя касательно финансовой услуги.

СРО - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, членом которой является АО «КРЦ» (сведения о СРО опубликованы на сайте АО «КРЦ»).

3. Порядок приема Обращений

3.1. АО «КРЦ» принимает Обращения, направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу своего места нахождения, по адресам места нахождения филиалов, а также направленных на адрес электронной почты АО «КРЦ». Наличие подписи заявителя в Обращении не требуется.

3.2. Информация об адресах, указанных в пункте 3.1, размещена в местах обслуживания потребителей услуг АО «КРЦ», а также на сайте АО «КРЦ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.3. АО «КРЦ» дополнительно обеспечивает возможность приема Обращений с использованием раздела сайта АО «КРЦ», предназначенного для передачи АО «КРЦ» электронных форм Обращений, путем заполнения соответствующей формы и приложения документов, которые по мнению Заявителя, могут помочь объективно и всесторонне рассмотреть Обращение.

3.4. Прием Обращений осуществляется АО «КРЦ» ежедневно по рабочим дням.

4. Порядок и сроки рассмотрения Обращений

4.1. Все поступившие в АО «КРЦ» Обращения Заявителей подлежат обязательной регистрации в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным в АО «КРЦ», не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления Обращения в форме электронного документа АО «КРЦ» уведомляет Заявителя о регистрации обращения (далее – **уведомление о регистрации**) не позднее дня регистрации Обращения, способом, предусмотренным абзацем 2 пункта 4.4 настоящего раздела. В уведомлении о регистрации сообщается дата и номер входящего документа, за которым зарегистрировано Обращение и срок, в течение которого будет подготовлен ответ.

4.2. В отношении каждого поступившего Обращения АО «КРЦ» осуществляет фиксацию следующих сведений:

- 1) дату регистрации и входящий номер Обращения;
- 2) в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии), а в отношении юридических лиц - наименование;
- 3) дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение;
- 4) иную служебную информацию, требуемую АО «КРЦ» для надлежащего учета поступающих Обращений.

4.3. АО «КРЦ» рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральными законами.

4.4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, АО «КРЦ» вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено Федеральными законами. В этом случае АО «КРЦ» уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения

с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - **уведомление о продлении срока**).

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

Ответ на Обращение, 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 АО «КРЦ» 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.

4.6. В случае выявления АО «КРЦ» при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», АО «КРЦ» направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», в день направления ответа на Обращение Заявителю.

4.7. Ответ на Обращение по существу не дается АО «КРЦ» 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 АО «КРЦ», угрозы жизни, здоровью и имуществу работника АО «КРЦ», а также членов его семьи;
- 4) текст Обращения не поддается прочтению;
- 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

4.8. В случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 4.7. настоящего раздела, АО «КРЦ» принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, АО «КРЦ» направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в абзаце 2 пункта 4.5., с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

4.9. 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, АО «КРЦ» вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки

с заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном в абзаце 2 пункта 4.5. со ссылкой на данный ранее ответ.

4.10. АО «КРЦ» хранит Обращения, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим разделом, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

4.11. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением АО «КРЦ» нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения в АО «КРЦ» 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 подлежит рассмотрению АО «КРЦ» в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

4.12. В случае, если Обращение Заявителя поступило в АО «КРЦ» из Банка России, АО «КРЦ» рассматривает Обращение в соответствии с требованиями, указанными в разделе 4 Порядка, а также направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим разделом, в день их направления Заявителю.

4.13. АО «КРЦ» и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», 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.

4.14. Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока подписывает единоличный исполнительный орган АО «КРЦ» (лицо, исполняющее его обязанности) или иное лицо, имеющее полномочия на подписание таких документов от имени АО «КРЦ».