

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО**  
**«РЕГИСТРАТОР КРЦ»**

**У Т В Е Р Ж Д Е Н О**  
**Генеральным директором АО «КРЦ»**  
**Приказ № 115 от 30.12.2021**

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)**

**КРАСНОДАР**

**2021 г.**

## **Оглавление**

|                                                                                                       |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Общие положения .....</b>                                                                       | <b>3</b> |
| <b>2. Основные термины и определения.....</b>                                                         | <b>3</b> |
| <b>3. Порядок приема обращений (жалоб).....</b>                                                       | <b>3</b> |
| <b>4. Порядок информирования получателя финансовых услуг о получении обращения<br/>(жалобы) .....</b> | <b>4</b> |
| <b>5. Порядок рассмотрения обращений (жалоб) .....</b>                                                | <b>4</b> |

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий «Порядок рассмотрения обращений (жалоб)» (Далее – Порядок) разработан Регистратором в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов (утвержден Банком России, протокол №КФНП-36 от 21.10.2021), иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок является внутренним нормативным документом Акционерного общества «Регистратор КРЦ» (далее - Регистратор), устанавливающим порядок приема, рассмотрения и ответа на обращения (жалобы), направленные в адрес Регистратора физическими и юридическими лицами – получателями финансовых услуг.

## **2. Основные термины и определения**

**Финансовая услуга** - оказываемая Регистратором услуга по сбору, фиксации, обработке, хранению данных, составляющих реестр владельцев ценных бумаг, и предоставлению информации из реестра.

**Получатель финансовых услуг** - физическое или юридическое лицо либо их представитель, обратившееся к Регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу.

**Обращение (жалоба)** - направленная 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.

## **3. Порядок приема обращений (жалоб)**

3.1. Регистратор принимает обращения (жалобы) по адресу своего местонахождения: город Краснодар, улица Рашпилевская, дом 157, 4 этаж, помещения 2-17, 19, 22-27, а также по адресам местонахождения филиалов Регистратора в случаях если указанные обращения (жалобы) предоставляются лично либо посредством почтовой связи или иных служб доставки.

3.2. В случае наличия Соглашения об обмене электронными документами между получателем финансовых услуг и Регистратором обращения (жалобы) могут быть направлены в электронной форме в порядке, определенном указанным Соглашением.

3.3. 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;

- почтовый адрес для направления ответа на обращение (жалобу).

3.4. Поступившие Регистратору обращения (жалобы) подлежат регистрации в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным Регистратором.

3.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Регистратор фиксирует:

- дату, время регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба), а также иную информацию, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Правилами ведения реестра;
- тематику обращения (жалобы);
- дату, время регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

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

4.1. Регистратор информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) в следующем порядке:

- в случае предоставления обращения (жалобы) лично – путем предоставления получателю финансовых услуг акта приема-передачи документов;
- 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 обмене электронными документами между получателем финансовых услуг и Регистратором – путем направления в электронной форме сообщения о получении обращения (жалобы).

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

5.1. Регистратор вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (последнее – наличие), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также реквизиты, необходимые для направления ответа (почтовый адрес);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Регистратора, а также членов их семей;
- текст обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- 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 Регистратора, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

5.2. Обращения (жалобы), не подлежащие рассмотрению Регистратором (за исключением не содержащих реквизитов, необходимых для направления ответа), в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом получателя финансовых услуг.

5.3. Обращения (жалобы) рассматриваются Регистратором в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы). В случае, если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, срок рассмотрения указанного обращения (жалобы) может быть продлен на срок не более 30 календарных дней с обязательным информированием получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы).

5.4. Регистратор направляет ответ на обращение (жалобу), в котором содержится разъяснение, какие действия принимаются Регистратором по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы).

5.5. В случае если обращение (жалоба) не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.6. Регистратор направляет получателю финансовых услуг мотивированный 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 Регистратора, договора об оказании финансовых услуг, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса).

5.7. Регистратор направляет получателю финансовых услуг ответ на обращение (жалобу) в письменной форме способом, которым было направлено обращение (жалоба) (если иное не указано в обращении (жалобе)), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа).

5.8. Обращения (жалобы) могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и получателю финансовых услуг был дан ответ. Одновременно получателю финансовых услуг направляется извещение об оставлении обращения (жалобы) без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

5.9. Регистратор вправе при рассмотрении обращения (жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг.