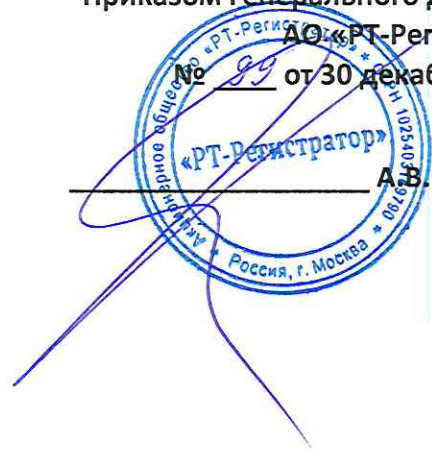


УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
АО «РТ-Регистратор»
№ 89 от 30 декабря 2021 г.

А.В. Свиридов

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

г. Москва
2021 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок предоставления обращений (жалоб) получателем финансовых услуг и информирования получателя финансовых услуг о получении, рассмотрении обращений (жалоб) АО «РТ-Регистратор» (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, утвержденным Банком России (протокол № КФНП-36 от 21.10.2021 г.), в соответствии с требованиями 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 (уполномоченный представитель), обратившееся к Регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу.

Обращение (жалоба) – направленная 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.

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 офис регистратора (филиала 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, аукционера с Регистратором.

Сайт Регистратора – официальный сайт Регистратора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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.

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА РЕГИСТРАТОРОМ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

3.1. Обращение (жалоба) должна содержать идентифицирующие признаки Клиента (получателя финансовых услуг) и реквизиты, необходимые для направления ответа:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) в отношении физического лица,
- полное наименование и место нахождения в отношении юридического лица;
- почтовый адрес;
- электронный адрес (для получения ответа на электронный адрес).

В ином случае обращения (жалобы) признаются анонимными.

3.2. В случае подачи обращения (жалобы) уполномоченным лицом Клиента, необходимо представление в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации документа, подтверждающего полномочия такого лица на осуществление действий от имени Клиента.

3.3. Регистратор вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) по существу в следующих случаях:

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

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

3) текст 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 Регистратора, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

5) анонимные обращения, при этом критерии признания обращения таковым содержатся в пункте 3 настоящего Порядка.

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

4.1. Регистратор принимает обращения (жалобы) по адресу своего места нахождения или в месте, предназначенном для обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе по адресу местонахождения филиалов (обособленных подразделений).

4.2. Клиент может предоставить/направить обращение, обращение (жалобу) любым из способов:

- лично (по адресу нахождения Центрального офиса, филиалов Регистратора);
- почтовой корреспонденцией;
- по электронной почте по адресу: info@rtreg.ru;
- через электронные сервисы (Личный кабинет эмитента, акционера), размещенных на сайте Регистратора;
- посредством электронного документооборота (ЭДО);

– с использованием формы обратной связи на сайте АО «РТ-Регистратор» на официальном сайте Регистратора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу www.rtreg.ru.

4.3. При предоставлении обращения (жалобы) лично или уполномоченным лицом Клиента (получателя финансовых услуг) Регистратор в день получения информирует лицо (клиента), обратившееся к Регистратору, путем выдачи акта приема документов о получении обращения (жалобы), который предоставляет обратившемуся лицу (клиенту).

4.4. При получении обращения (жалобы) по почте Регистратор информирует Клиента (получателя финансовых услуг) по запросу клиента о получении 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) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).

4.5. При получении обращения (жалобы) по электронной почте Регистратор информирует Клиента по запросу клиента (получателя финансовых услуг) о получении обращения (жалобы) не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней, следующего за днем получения, в форме электронного документа по адресу электронной почты.

4.6. При получении обращения (жалобы) через Личный кабинет эмитента, акционера Регистратор информирует Клиента по запросу клиента о получении обращения (жалобы) не позднее не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней, следующего за днем получения, в форме электронного документа через Личный кабинет эмитента, акционера.

4.7. При получении обращения (жалобы) в электронном виде на сайте Регистратора Регистратор информирует Клиента по запросу клиента (получателя финансовых услуг) о получении обращения (жалобы) не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней, следующего за днем получения, в форме электронного документа посредством сообщения на адрес электронной почты или иным возможным способом.

4.8. Информирование Клиента о получении Регистратором его обращения (жалобы) осуществляется по запросу Клиента в соответствии со способами поступления обращений (жалоб), указанных в п.п. 4.4-4.7.

5. СРОК РАССМОТРЕНИЯ РЕГИСТРАТОРОМ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТА

5.1. Регистратор рассматривает и отвечает на обращение (жалобу) в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления (за исключением случаев, указанных в пункте 3.3 настоящего Порядка).

В случае, если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, срок рассмотрения указанного обращения (жалобы) Регистратором может быть продлен на срок не более 30 календарных дней с обязательным информированием обратившегося лица о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы).

5.2. Ответ Регистратора включает разъяснение, какие действия принимаются Регистратором по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы).

5.3. Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то получателю финансовых услуг Регистратором направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.4. Ответ на обращение (жалобу) направляется Клиенту, получателю финансовых услуг в письменной форме способом, которым направлено обращение (жалоба), если иное не указано в обращении (жалобе), или почтовым отправлением.

5.5. При получении претензии от получателя финансовых услуг, Регистратор рассматривает полученную претензию и уведомляет получателя финансовых услуг о результатах рассмотрения в письменной форме в течение 30 (тридцати) дней со дня получения претензии или иного срока, установленного в договоре об оказании финансовых услуг.