

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора АО «Реестр»

№ 111 от «17» декабря 2024

**РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)**

Ответственный за применение нормативного документа:
Департамент внутреннего контроля и отчетности

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
3. ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ И ИНЫЕ НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	3
4. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)	4
5. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ).....	4
6. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)	6

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Регламент разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 22.04.1996г. № 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг" и Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящего Регламента используются следующие термины и определения:

Регистратор — акционерное общество «Реестр», осуществляющее деятельность по ведению реестров владельцев ценных бумаг, а также деятельность по организации привлечения инвестиций.

Заявитель – физическое или юридическое лицо, предоставившее/направившее Обращение (жалобу).

Клиент — физическое или юридическое лицо (в том числе уполномоченный им представитель), обратившееся к Регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу.

Обращение (жалоба) - направленная Регистратору просьба о восстановлении или защите прав или интересов Клиента, содержащая сведения о возможном нарушении Регистратором требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов СРО, учредительных и внутренних документов Регистратора.

СРО – саморегулируемая организации в сфере финансового рынка, членом которой является Регистратор.

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, по выполнению функций счетной комиссии на общем собрании владельцев ценных бумаг, по регистрации выпуска (дополнительного выпуска) акций, подлежащих размещению при учреждении акционерного общества или путем закрытой подписки с использованием инвестиционной платформы, а также услуга по привлечению инвестиций и по содействию в инвестировании.

3. ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ И ИНЫЕ НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

- Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее по тексту – ФЗ №39);
- Федеральный закон от 02.08.2019 № 259-ФЗ «О привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 04.08.2023 № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;
- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

4.1. Регистратор обеспечивает прием Обращений (жалоб) по адресу в пределах места нахождения Регистратора, адресу места нахождения филиала Регистратора, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, направленных на адрес электронной почты Регистратора reestr@aoreestr.ru, предоставленных путем заполнения формы на официальном сайте Регистратора в разделе «обратная связь». Наличие подписи Заявителя в Обращении (жалобе) не требуется.

4.2. Информация об адресах, указанных в пункте 4.1 настоящего Регламента, размещена в местах обслуживания Клиентов, а также на сайте Регистратора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.3. Регистратор обеспечивает прием Обращений (жалоб), предусмотренных статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (далее – Закон «О Центральном банке РФ»), направленных Банком России посредством Личного кабинета участника информационного обмена.

4.4. Обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации в системе учета документов не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Регистратор уведомляет Заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 5.2. настоящего Регламента.

4.5. В случае предоставления/направления Обращения (жалобы) уполномоченным представителем Клиента, полномочия представителя должны быть подтверждены документом в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

5.1. Регистратор рассматривает Обращение (жалобу) и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения (жалобы).

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения (жалобы) Регистратор по решению генерального директора, заместителя генерального директора - главного контролера Регистратора вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней. Регистратор обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

5.2 Ответ на Обращение (жалобу) должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения (жалобы), обоснование и 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 вопроса.

Ответ на Обращение (жалобу), а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Заявителю в зависимости от способа поступления Обращения (жалобы) в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Регистратором и Клиентом. В случае, если Заявитель 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).

5.3. В случае поступления Регистратору из Банка России Обращения (жалобы), предусмотренного статьей 79.3 Закона «О Центральном банке РФ», Регистратор рассматривает Обращение (жалобу) в соответствии с требованиями настоящего раздела, а также направляет в Банк России копию ответа на Обращение (жалобу) и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим разделом, в день их направления Заявителю.

5.4. Рассмотрение Регистратором Обращения (жалобы) осуществляется с участием заместителя генерального директора - главного контролера Регистратора в соответствии с порядком и сроком, установленными настоящим Регламентом.

5.5. Ответ на Обращение подписывается генеральным директором или заместителем генерального директора - главным контролером Регистратора.

5.6. В случае выявления Регистратором при рассмотрении Обращения (жалобы) нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Регистратор в день направления ответа на Обращение (жалобу) Заявителю направляет копию ответа на Обращение (жалобу) и копию Обращения (жалобы) в СРО, членом которой является Регистратор на момент направления указанных копий.

5.7. Ответ на Обращение (жалобу) по существу не дается Регистратором в следующих случаях:

- в Обращении (жалобе) не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в Обращении (жалобе) не указана фамилия (наименование) Клиента;
- в Обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Регистратора, а также членов его семьи;
- текст Обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- текст Обращения (жалобы) не позволяет определить его суть.

5.8. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 5.6. настоящего Регламента, Регистратор принимает решение оставить Обращение (жалобу) без ответа по существу, он направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения (жалобы) способом, указанным в пункте 5.2. настоящего Регламента, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения (жалобы) по существу.

5.9. В случае, если в Обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Заявителю 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 обоснованности очередного Обращения (жалобы) и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 5.2. настоящего Регламента.

Решение о обоснованности очередного Обращения (жалобы) и прекращении переписки с Заявителем принимается генеральным директором или заместителем генерального директора – главным контролером Регистратора и оформляется по форме, установленной приложением 1 к настоящему Регламенту.

5.10. Регистратор осуществляет хранение Обращений (жалоб), а также копий ответов на Обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим разделом, в течение трех лет со дня регистрации таких Обращений (жалоб).

6. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

6.1. Контроль за исполнением требований, изложенных в настоящем Регламенте, возлагается на заместителя генерального директора - главного контролера, который в пределах своей компетенции:

- осуществляет анализ и обобщение Обращений (жалоб);
- разрабатывает рекомендации по улучшению организации работы с Обращениями (жалобами);
- предоставляет при необходимости органам управления Регистратора предложения по результатам анализа и обобщения Обращений (жалоб).

6.2. Целями деятельности заместителя генерального директора - главного контролера в порядке настоящего Регламента являются:

- выявление и пресечение несоблюдения Регистратором требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов СРО, учредительных и внутренних документов Регистратора, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;
- защита и предотвращение нарушений законных прав и интересов Клиентов Регистратора;
- пресечение злоупотреблений со стороны работников Регистратора должностными обязанностями при обслуживании Клиентов и при взаимодействии с другими профессиональными участниками рынка ценных бумаг;
- своевременное принятие мер по устранению выявленных нарушений и выработка рекомендаций по их недопущению в будущем.

6.3. Заместитель генерального директора - главный контролер выявляет источники, послужившие причиной факта, лежащего в основе Обращения (жалобы), с привлечением владельца соответствующего риска определяет взаимосвязь между фактом Обращения (жалобы) и функционалом конкретного подразделения Регистратора, сообщает обо всех случаях нарушения порядка и сроков, установленных настоящим Регламентом генеральному директору Регистратора.

Акционерное общество «Реестр»

129090, г. Москва, Б. Балканский пер., д. 20 стр. 1, ИНН/КПП 7704028206/770801001,
ОГРН 1027700047275, тел. 8 (495) 617-01-01

г. Москва

«__» _____ 20__ г.

№ ____

В соответствии с п. 8 ст. 15.11 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» принято Решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем (далее – Решение):

Заявитель (ФИО/Наименование):	
Вх. № и дата обращения в отношении которого принято Решение:	
Обоснование Решения:	
Реквизиты ранее рассмотренного обращения:	
Реквизиты ответов АО «Реестр» на обращения:	

Приложения:

(должность)

(подпись)