**УТВЕРЖДЕН**

**Приказом Генерального директора ЗАО «РДЦ ПАРИТЕТ»**

**№ 254 от 29 декабря 2021 года**

**Порядок работы с обращениями (жалобами), поступившими**

**в ЗАО «РДЦ ПАРИТЕТ» от физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг**

1. **Общие положения**

 Порядок работы с обращениями (жалобами), поступившими в ЗАО «РДЦ ПАРИТЕТ» (далее – Регистратор) от физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг (далее – Порядок) разработан в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов. Базовый стандарт разработан Саморегулируемой организацией «Национальная финансовая ассоциация» и утвержден Банком России (протокол №КФНП-36 от 21.10.2021).

 Порядок является обязательным для исполнения всеми сотрудниками Регистратора. Настоящий Порядок регламентирует действия Регистратора по приему, регистрации, рассмотрению и направлению ответов на поступившие к Регистратору обращения (жалобы), а также регулирует взаимоотношения Регистратора и обратившихся к нему физических или юридических лиц, получателей финансовой услуги, устанавливающиеся в результате направления Регистратору обращения (жалобы).

Порядок и последующие изменения к нему утверждаются генеральным директором ЗАО «РДЦ ПАРИТЕТ».

Порядок доступен заинтересованным лицам на сайте Регистратора по адресу: [www.paritet.ru](http://www.paritet.ru).

**2. Термины и определения**

**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 предоставление информации из таких ресурсов.

**Получатель финансовой услуги** – физическое или юридическое лицо (или их уполномоченные представители), обратившееся к регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу.

**Регистратор** – Закрытое акционерное общество «РДЦ ПАРИТЕТ», профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющийдеятельность по ведению реестра на основании договора с эмитентом и имеющий лицензию на осуществление деятельности по ведению реестра.

**Обращение (жалоба) (далее – Обращение)** – направленная Получателем финансовой услуги Регистратору просьба о восстановлении или защите прав или интересов Получателя финансовой услуги, содержащая сведения о возможном нарушении Регистратором требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов Регистратора, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

**Сайт Регистратора** – официальный сайт Закрытого акционерного общества «РДЦ ПАРИТЕТ» (www.paritet.ru) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

**ПК ЗЕНИТ** – программный комплекс, используемый Регистратором для ведения реестра владельцев ценных бумаг в электронном виде.

1. **Права и обязанности Получателя финансовой услуги**

**3.1.** Получатель финансовой услуги вправе направить свое Обращение Регистратору одним из следующих способов:

* Почтовым отправлением или предоставить лично:

в Центральный офис ЗАО «РДЦ ПАРИТЕТ» по адресу: 115114 г. Москва,

2-й Кожевнический переулок, дом 12, строение 2, этаж 3, помещение XVI, комната №4;

в Филиал № 4 ЗАО «РДЦ ПАРИТЕТ» в г. Ульяновске по адресу: 432071, г. Ульяновск,

ул. К. Маркса, дом 18, этаж 2;

в Филиал № 2 ЗАО «РДЦ ПАРИТЕТ» в г. Холмске по адресу: 694620, Сахалинская область, г. Холмск, ул. Победы, дом 16;

* Через официальный сайт в сети Интернет: www.paritet.ru;
* На адрес электронной почты: office@paritet.ru.

В случае подачи Обращения уполномоченным представителем Получателя финансовой услуги, необходимо предоставление в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации документа, подтверждающего полномочия уполномоченного представителя на осуществление действий от имени Получателя финансовой услуги.

**3.2.** Получатель финансовой услуги обязан соблюдать требования законодательства Российской Федерации, предоставлять Регистратору достоверные и точные сведения, позволяющие идентифицировать обратившееся лицо (в том числе ФИО в отношении физического лица, полное наименование и место нахождения в отношении юридического лица), а также реквизиты, необходимые для направления ответа (почтовый адрес, адрес электронной почты), а также правдивую информацию в отношении обстоятельств, являющихся основанием Обращения к Регистратору.

Кроме того, в предоставляемом Регистратору Обращении не должно содержаться нецензурных и (или) оскорбительных выражений, угроз имуществу Регистратора, жизни и (или) здоровью работников Регистратора, а также членов их семей.

Текст Обращения должен поддаваться прочтению, а также иные документы (материалы) являющиеся приложением к Обращению (при наличии).

**3.3.**Получатель финансовой услуги вправе получать информацию на русском языке, в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов).

**4. Права и обязанности Регистратора**

**4.1.** Регистратор обязан обеспечить объективное, своевременное и всестороннее рассмотрение Обращения Получателя финансовой услуги и дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

в Обращении не указаны идентифицирующие признаки обратившегося лица (в том числе ФИО в отношении физического лица, полное наименование и место нахождения в отношении юридического лица), а также реквизиты, необходимые для направления ответа (почтовый адрес, адрес электронной почты);

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

текст Обращения не поддается прочтению;

в Обращении содержится вопрос, на который обратившемуся лицу ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо Обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Регистратора, о чем уведомляется обратившееся лицо.

**4.2.** Регистратор не может препятствовать в осуществлении Получателем финансовой услуги в местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовой услуги, фотосъемки, аудио- и видеозаписи взаимодействия сотрудника Регистратора с указанным Получателем финансовой услуги, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению законодательства Российской Федерации.

**5. Порядок приема, рассмотрения Обращений Получателей финансовой услуги**

**5.1.** Прием Обращений в Центральном офисе и филиалах Регистратора осуществляется сотрудниками Регистратора в соответствии с настоящим Порядком, Правилами ведения реестра, должностными инструкциями сотрудников Регистратора и Правилами внутреннего документооборота и контроля Регистратора.

**5.2.** Прием Обращений лично от Получателей финансовых услуг и/или их уполномоченных представителей, по всем реестрам, ведение которых осуществляет Регистратор, осуществляется сотрудниками Регистратора в установленные Регистратором (филиалом Регистратора) часы приема не менее 4-х часов каждый рабочий день недели.

**5.3.** Полученное Регистратором Обращение регистрируется в журнале учета входящих документов в ПК ЗЕНИТ в день их получения. Обращение, поступившее Регистратору после окончания его рабочего дня, регистрируются в ПК ЗЕНИТ не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления Регистратору.

В отношении каждого поступившего к Регистратору Обращения фиксируется информация, предусмотренная п. 4.2. Правил внутреннего документооборота и контроля Регистратора.

На каждом принятом Обращении, в соответствии с п. 4.2 Правил внутреннего документооборота и контроля Регистратора, проставляется входящий номер документа, дата приема и подпись сотрудника Регистратора, зарегистрировавшего документ.

**5.4.** После принятия Обращения лично от Получателя финансовой услуги или его уполномоченного представителя, сотрудник Регистратора:

выдает акт приема-передачи, удостоверяющий факт получения Обращения Регистратором, в соответствии с требованиями, установленными внутренними документами Регистратора, или

проставляет отметку о получении Обращения на копии Обращения, или

направляет почтовым отправлением сообщение о получении Обращения.

**5.5.** При поступлении Обращения почтовым отправлением, по электронной почте (office@paritet.ru) или через официальный сайт в сети Интернет (www.paritet.ru) Регистратор, в течении 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем регистрации в журнале учета входящих документов в ПК ЗЕНИТ Обращения, направляет сообщение Получателю финансовой услуги о получении его Обращения способом, которым было направлено Обращение, либо посредством:

* смс сообщения (при наличии у Регистратора информации о номере мобильного телефона Получателя финансовой услуги); или
* электронным письмом в адрес Получателя финансовой услуги (при наличии у Регистратора электронного адреса Получателя финансовой услуги); или
* почтовым отправлением в адрес Получателя финансовой услуги, указанного в Обращении. В случае отсутствия в Обращении почтового адреса, по почтовому адресу, содержащемуся в реестре владельцев ценных бумаг по лицевому счету Получателя финансовой услуги. В случае, если Получатель финансовой услуги не является лицом, зарегистрированным в реестре владельцев ценных бумаг, Регистратор направляет сообщение о получении Обращения по почтовому адресу, указанному в обращении, либо по почтовому адресу, который содержится на почтовом отправлении (конверте).

**5.6.** Регистратор рассматривает Обращение в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления Обращения. В случае, если Обращение требует дополнительного изучения и проверки, срок рассмотрения указанного Обращения, по решению Регистратора, может быть продлен на срок не более 30 (тридцати) календарных дней. При принятии решения о продлении срока рассмотрения Обращения, Регистратор уведомляет Получателя финансовой услуги о принятом решении не позднее 15 (пятнадцатого) календарного дня со дня поступления Регистратору Обращения одним из способов, указанных в пункте 5.5. настоящего Порядка.

**5.7.** По итогам рассмотрения Обращения Регистратором подготавливается ответ, содержащий разъяснения, какие действия принимаются Регистратором по Обращению и какие действия должен предпринять Получатель финансовой услуги. Ответ Регистратора о результатах рассмотрения Обращения должен содержать обоснованный, со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов Регистратора, договора на оказание финансовых услуг, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого Обращения, ответ на каждый изложенный Получателем финансовой услуги довод.

Ответ на Обращение регистрируется в порядке, определенном Правилами внутреннего документооборота и контроля Регистратора. На каждом ответе проставляется исходящий номер и дата ответа, а также подпись уполномоченного сотрудника Регистратора.

 Ответ на Обращение направляется Получателю финансовой услуги в письменной форме способом, которым было направлено Обращение (если иное не указано в Обращении) или почтовым отправлением.

**5.8.** При наличии в Обращении хотя бы одного из указанных в п. 4.1 Порядка обстоятельств, препятствующих рассмотрению Обращения, Регистратор оставляет Обращение без рассмотрения, о чем информирует Получателя финансовой услуги в порядке, предусмотренном пунктом 5.5 настоящего Порядка.

**6. Заключительные положения**

Настоящий Порядок применяется с 01.01.2022 г.