

УТВЕРЖДЕН

Приказом Генерального директора АО «РДЦ ПАРИТЕТ»

№ 14.02.24/02 от 14 февраля 2024 года

**Порядок работы с обращениями
(жалобами), поступившими
в АО «РДЦ ПАРИТЕТ» от физических и
юридических лиц – получателей
финансовых услуг**

1. Общие положения

Порядок работы с обращениями (жалобами), поступившими в АО «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 (<https://naufor.ru/tree.asp?n=26756>).

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 АО «РДЦ ПАРИТЕТ».

Порядок доступен заинтересованным лицам на сайте Регистратора по адресу: 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 – Акционерное общество «РДЦ ПАРИТЕТ», профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий деятельность 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 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.

3. 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 АО «РДЦ ПАРИТЕТ» по адресу: 115114 г. Москва, 2-й Кожевнический переулок, дом 12, строение 2, этаж 3, помещение XVI, комната №4;
 - в Филиал № 4 АО «РДЦ ПАРИТЕТ» в г. Ульяновске по адресу: 432071, г. Ульяновск, ул. К. Маркса, дом 18, этаж 2;
 - в Филиал № 2 АО «РДЦ ПАРИТЕТ» в г. Холмске по адресу: 694620, Сахалинская область, г. Холмск, ул. Победы, дом 16;
 - в Московском областном филиале АО «РДЦ ПАРИТЕТ» по адресу: 141701, Московская область, г.о. Долгопрудный, г. Долгопрудный, Лихачевский проезд, д. 8, помещ. LI, офис 401-3.
- ❖ 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 15.02.2024 г.