УТВЕРЖДЕН

Приказом Генерального директора АО «РДЦ ПАРИТЕТ»

№ 31.05.24/01 от 31 мая 2024 года

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

1. Общие положения

Порядок работы с обращениями (жалобами), поступившими в АО «РДЦ ПАРИТЕТ» (далее – Регистратор) от физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, а так же от Банка России (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), регулирует взаимодействие Регистратора и обратившихся к нему физических или юридических лиц, получателей финансовой услуги, устанавливающиеся в результате направления Регистратору обращения (жалобы), а так же определяет порядок действий Регистратора при получении от Банка России обращений физических лиц о нарушении их прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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 (далее – Заявитель) – 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 Заявителем Регистратору просьба о восстановлении или защите прав или интересов Заявителя, 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. Заявитель 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 Московский областной филиал 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 Заявителя, документы, подтверждающие полномочия представителя (оригиналы или их копии, засвидетельствованные (удостоверенные) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации) передаются Регистратору вместе с Обращением.

3.2. Заявитель 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 достоверную 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, а также иные документы (материалы) являющиеся приложением к Обращению (при наличии), должны поддаваться прочтению.

3.3. Заявитель 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 Заявителя 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, наименование юридического лица), а также адрес, по которому должен быть направлен ответ (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;

текст Обращения не позволяет определить его суть.

4.2. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Заявителю ранее неоднократно предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Регистратор вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 5.6 настоящего Порядка.

4.3. Регистратор не может препятствовать в осуществлении Заявителем в местах, предназначенных для обслуживания Заявителей, фотосъемки, аудио- и видеозаписи взаимодействия сотрудника Регистратора с указанным Заявителем, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению законодательства Российской Федерации.

5. Порядок приема, рассмотрения Обращений Заявителей

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 Заявителей 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 не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

В отношении каждого поступившего к Регистратору Обращения фиксируется информация, предусмотренная п. 3.2. Правил внутреннего документооборота и контроля Регистратора.

На каждом принятом Обращении, в соответствии с п. 3.2 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 Заявителя 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.

5.5. При поступлении Обращения по электронной почте (office@paritet.ru) или через официальный сайт в сети Интернет (www.paritet.ru) Регистратор, уведомляет Заявителя о регистрации Обращения не позднее дня регистрации в журнале учета входящих документов в ПК ЗЕНИТ Обращения способом, которым было направлено Обращение.

5.6. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока, уведомление о прекращении переписки направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, указанным в обращении Заявителем.

5.7. Регистратор рассматривает Обращение и направляет Заявителю ответ в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Регистратор вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения Обращения, Регистратор обязан уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление в порядке, предусмотренном пунктом 5.6. настоящего Порядка.

5.8. По итогам рассмотрения Обращения Регистратором подготавливается ответ, содержащий разъяснения, какие действия принимаются Регистратором по Обращению и какие действия должен предпринять Заявитель. 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 Заявителем 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.

5.9. При наличии в Обращении хотя бы одного из указанных в абзацах 2-5 пункта 4.1 Порядка обстоятельств, препятствующих рассмотрению Обращения, Регистратор оставляет Обращение без рассмотрения, о чем в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения информирует Заявителя в порядке, предусмотренном пунктом 5.6. настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

6. Заключительные положения

6.1. В случае поступления Регистратору из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Регистратор рассматривает такое Обращение в порядке и сроки предусмотренные настоящим Порядком и направляет копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных пунктами 4.2., 5.7., и 5.9. настоящего Порядка, в день их направления Заявителю.

6.2. Регистратор хранит Обращения, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, предусмотренных пунктами 4.2., 5.6., 5.7., и 5.9. настоящего Порядка, в течение 3 (трех) лет со дня регистрации таких Обращений.

6.3. В случае выявления Регистратором при рассмотрении обращения нарушения Базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 года №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Регистратор направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном ст. 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение Заявителю.

Настоящий Порядок применяется с 01.07.2024 г.