

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «ЦУР»

О.В. Кузнецова

Приказ № 059 от 28.06.2024 г.

ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ
Обществом с ограниченной ответственностью
«Центр учета и регистрации»
физических и юридических лиц - получателей
финансовых услуг

(в редакции № 2, введен в действие с 01.07.2024 г.)

Санкт-Петербург
2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения	3
2. Термины и определения	3
3. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг по его запросу .	4
4. Правила информирования физических лиц или юридических лиц в отношении поступивших обращений, связанных с осуществлением Регистратором профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг	5

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок информирования Обществом с ограниченной ответственностью «Центр учета и регистрации» физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг (далее по тексту – Порядок информирования) является внутренним документом Общества с ограниченной ответственностью «Центр учета и регистрации», определяющим порядок информирования получателей финансовых услуг, оказываемых профессиональным участником рынка ценных бумаг, осуществляющим деятельность по ведению реестра владельцев ценных бумаг, – Обществом с ограниченной ответственностью «Центр учета и регистрации» (далее по тексту – Регистратор, ООО «ЦУР»), в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее – Федеральный закон «О рынке ценных бумаг»);
- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов, утвержденного Центральным банком Российской Федерации (далее по тексту - Банк России), протокол от 21.10.2021 № КФНП-36 (далее по тексту – Базовый стандарт), с учетом Информации Национальной ассоциации фондового рынка (НАУФОР) «О применении положений базовых стандартов, регулирующих рассмотрение обращений (жалоб)» (от 16.04.2024 исх. № 322) о неприменении с 01.07.2024 пунктов 6.1 – 6.3, 6.5 – 6.7 Базового стандарта.

1.2. Настоящий Порядок подлежит раскрытию на официальном сайте Регистратора в Информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее по тексту – сайт Регистратора).

2. Термины и определения

2.1. **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.

2.2. **Получатель финансовых услуг** - физическое или юридическое лицо, в том числе уполномоченный им представитель, обратившееся к Регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу.

2.3. **Место, предназначенное для 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, сайт Регистратора, личный кабинет получателя финансовых услуг на таком сайте (при наличии), мобильное приложение (при наличии).

2.4. **Обращение (жалоба)** - направленная получателем финансовых услуг Регистратору просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Регистратором требований законодательства РФ о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей регистраторов (далее – саморегулируемая организация), учредительных и внутренних документов Регистратора, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

2.5. **Получатель финансовых услуг** – юридическое или физическое лицо, которому/которой Регистратор оказывает услуги в рамках осуществления им профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

3.6. Финансовый уполномоченный - уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг.

3. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг по его запросу

3.1. Регистратор по запросу получателя финансовых услуг предоставляет информацию о финансовой услуге, предусмотренную в Базовом стандарте, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию (при необходимости).

3.1.1. Регистратор предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменных наименованиях Регистратора (в соответствии со сведениями, указанными в Едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Регистратора (далее – ЕГРЮЛ);
- об используемом Регистратором знаке обслуживания, включая его изображение (при наличии);
- о лицензии на осуществление деятельности по ведению реестра, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
- о членстве в саморегулируемой организации (с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адреса официального сайта саморегулируемой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
- о Базовом стандарте;
- об адресе Регистратора, об адресах офисов Регистратора, адресе электронной почты и о контактном телефоне, об адресе сайта Регистратора;
- о финансовых услугах и дополнительных услугах Регистратора, в том числе оказываемых Регистратором за дополнительную плату;
- о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, связанных с оказанием финансовой услуги;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью регистраторов (с указанием наименования такого органа, адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
- о способах и об адресах направления обращений (жалоб) получателей финансовых услуг в адрес Регистратора, саморегулируемой организации, органа, осуществляющего полномочия по контролю и надзору за деятельностью Регистратора;
- о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о возможности и способах досудебного (внесудебного) урегулирования спора (о наличии претензионного порядка), в том числе о процедуре медиации (при ее наличии). При этом указываются порядок и сроки досудебного урегулирования спора.

3.1.2. Регистратор предоставляет получателям финансовых услуг запрашиваемую информацию способом, которым был направлен такой запрос (если иное не указано в запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев:

- когда законодательством РФ установлены более короткие сроки представления информации (документов);
- когда в соответствии с запросом получателя финансовых услуг Регистратор предоставляет информацию исключительно о размере либо порядке расчета вознаграждения Регистратора, иных видах и суммах платежей (порядке определения

сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, - такая информация должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Регистратором такого запроса, если иной срок не предусмотрен договором с получателем финансовой услуги;

- при личном обращении получателя финансовых услуг Регистратор предоставляет информацию о цене финансовой услуги, а также бланки документов, необходимых для получения финансовой услуги в присутствии получателя финансовых услуг, по его запросу.

3.2. Плата, взимаемая за предоставление копии документа на бумажном носителе, не должна превышать затраты на изготовление и передачу такой копии в соответствии с действующим прейскурантом оплаты услуг Регистратора.

3.3. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются уполномоченным лицом Регистратора по требованию получателя финансовых услуг.

3.4. Регистратор обеспечивает предоставление получателю финансовой услуги информации, указанной в пункте 2.1 Базового стандарта, без затрат, совершения получателем финансовой услуги дополнительных действий, не предусмотренных законодательством РФ.

4. Правила информирования физических лиц или юридических лиц в отношении поступивших обращений, связанных с осуществлением Регистратором профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг

4.1. Регистратор осуществляет рассмотрение обращений физического лица или юридического лица, связанных с осуществлением Регистратором профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (далее – Обращение) в соответствии с требованиями главы 3.3 Федерального закона «О рынке ценных бумаг».

4.2. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Регистратор уведомляет физическое лицо или юридическое лицо, направившее Обращение (далее – заявитель), о регистрации Обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения способом, предусмотренным пунктом 4.5 настоящего Порядка информирования.

4.3. Регистратор обязан рассмотреть Обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом «О рынке ценных бумаг» и другими федеральными законами.

4.4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения по решению Генерального директора Регистратор вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Регистратор уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

4.5. Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления Обращения в письменной форме по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Регистратором и заявителем. В случае, если заявитель при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на

бумажном носителе, ответ на Обращение должен быть направлен способом, указанным в Обращении.

4.6. 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 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Регистратор направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в саморегулируемую организацию для осуществления саморегулируемой организацией контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на Обращение заявителю.

4.7. Ответ на Обращение по существу не дается Регистратором в следующих случаях:

4.7.1. в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4.7.2. в Обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

4.7.3. в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Регистратора, а также членов его семьи;

4.7.4. текст Обращения не поддается прочтению;

4.7.5. текст Обращения не позволяет определить его суть.

4.8. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 4.7.2 – 4.7.5 настоящего Порядка информирования, Регистратор принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 4.5 настоящего Порядка информирования, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

4.9. В случае если в Обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом 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 4.8 настоящего Порядка информирования.

4.10. В случае если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Регистратором нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения Регистратору в соответствии с требованиями статьи 15.11 Федерального закона «О рынке ценных бумаг» является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и Обращение подлежит рассмотрению Регистратором в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

4.11. В случае поступления Регистратору из Банка России обращения физического лица о нарушении некредитной финансовой организацией его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Регистратор обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями статьи 15.11 Федерального закона «О рынке ценных бумаг», а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных статьей 15.11 Федерального закона «О рынке ценных бумаг», в день их направления заявителю.