

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «ЦУР»

О.В. Кузнецова

Приказ № 066 от 30.12.2021 г.

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

(в редакции № 1, введен в действие с 01.01.2022 г.)

Санкт-Петербург
2021 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Общие положения | 3 |
| 2. Термины и определения | 3 |
| 3. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг по его запросу . | 3 |
| 4. Правила информирования получателей финансовых услуг в отношении поступивших обращений (жалоб)..... | 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) 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 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).

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, 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. 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);
- 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 в сфере финансового рынка, объединяющей регистраторов (далее по тексту - саморегулируемая организация), (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.

3.1.1. 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 получателей финансовых услуг в отношении поступивших обращений (жалоб)

4.1. Регистратор обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) в следующем порядке:

4.1.1. Регистратор направляет получателю финансовых услуг в письменной форме информацию о получении обращения (жалобы) способом, которым было направлено обращение (жалоба) (если иное не указано в обращении (жалобе)), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку), за исключением случаев, когда Регистратор вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) получателя финансовых услуг, установленных Базовым стандартом, а именно:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также реквизиты, необходимые для направления ответа (почтовый адрес, адрес электронной почты);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Регистратора, а также членов их семей;
- текст обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Регистратора, о чем не позднее 10 (Десяти) дней с даты поступления обращения (жалобы) уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

4.1.2. Срок направления получателю финансовых услуг информации о получении обращения (жалобы) – не позднее следующего рабочего дня после дня получения Регистратором обращения (жалобы).

4.2. Регистратор обязан ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.1.1. Порядка) в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).

4.3. В случае, если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, срок рассмотрения указанного обращения (жалобы) может быть продлен на срок не более 30 (тридцати) календарных дней с обязательным информированием получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) в следующем порядке:

4.3.1. Регистратор направляет получателю финансовых услуг в письменной форме информацию о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) способом, которым было направлено обращение (жалоба) (если иное не указано в обращении (жалобе)), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку), за исключением

случаев, когда Регистратор вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) получателя финансовых услуг, установленных пунктом 4.1.1 Порядка.

4.3.2. Срок направления получателю финансовых услуг информации о продлении рассмотрения обращения (жалобы) – не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).

4.3.3. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг в письменной форме способом, которым было направлено обращение (жалоба) (если иное не указано в обращении (жалобе)), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа).