

**Акционерное общество
ВТБ Регистратор**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
АО ВТБ Регистратор
К.С. Петров

Приказ № 21- 605/2 от 17.12.2021 г.
Введение в действие с 01.01.2022 г.

Порядок предоставления обращений (жалоб) и информирования получателя
финансовых услуг о получении, рассмотрении обращений (жалоб)

в АО ВТБ Регистратор

2021 г.

1. Термины и определения

Регистратор – Акционерное общество ВТБ Регистратор;

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;

Клиент (получатель финансовых услуг) – юридическое или физическое лицо (или уполномоченный им представитель), обратившееся к Регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу;

Обращение (жалоба) - направленная Клиентом Регистратору просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Регистратором требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов регистратора, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;

Обращение – просьба, предложение Клиента, касающееся финансовой услуги, но не являющееся жалобой на восстановление или защиту его прав или интересов, нарушенных Регистратором;

Личный кабинет - электронный сервис для взаимодействия с Регистратором.

2. Порядок приема Регистратором обращений (жалоб)

Обращение (жалоба) должна содержать идентифицирующие признаки Клиента и реквизиты, необходимые для направления ответа:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) (в отношении физического лица), полное наименование и место нахождения, (в отношении юридического лица);
- почтовый адрес;
- электронный адрес (для получения ответа на электронный адрес);

В ином случае обращения (жалобы) признаются анонимными. В случае подачи обращения (жалобы) уполномоченным лицом Клиента, необходимо представление в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации документа, подтверждающего полномочия такого лица на осуществление действий от имени Клиента.

Регистратор вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) по существу в следующих случаях:

- 1) 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);
- 2) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Регистратора, а также членов их семей;
- 3) текст обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- 4) 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 уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

5) обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам) рассылки;

6) из обращения прямо следует, что оно не требует ответа;

7) анонимные обращения, при этом критерии признания обращения таковым содержатся в пункте 2 настоящего Порядка.

3. Порядок информирования Клиента о получении Регистратором обращений (жалоб)

Регистратор принимает обращения (жалобы) по адресу своего места нахождения или в месте, предназначенном для обслуживания получателей финансовых услуг.

Клиент может предоставить/направить обращение, обращение (жалобу) любым из способов:

- Лично (по адресу нахождения Центрального офиса, филиалов);
- По почте;
- По электронной почте (info@vtbreg.ru);
- Через Личный кабинет;
- На сайте Регистратора в разделе для сообщений.

При предоставлении обращения (жалобы) лично или уполномоченным лицом Клиента (получателя финансовых услуг) Регистратор в день получения информирует лицо, обратившееся к Регистратору, путем выдачи акта приема документов о получении обращения (жалобы), который предоставляет обратившемуся лицу. Или информирует обратившееся лицо не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения (жалобы) путем направления акта приема документов по почтовому адресу получателя финансовых услуг, указанному в обращении (жалобе), при отсутствии почтового адреса в обращении (жалобе) по почтовому адресу, содержащемуся в реестре владельцев ценных бумаг по лицевому счету получателя финансовых услуг.

При получении обращения (жалобы) по почте Регистратор информирует Клиента (получателя финансовых услуг) о получении обращения (жалобы) по почтовому адресу, указанному в обращении (жалобе), при отсутствии в обращении (жалобе) почтового адреса по почтовому адресу, который содержится на почтовом отправлении (конверте), не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).

При получении обращения (жалобы) по электронной почте Регистратор информирует Клиента (получателя финансовых услуг) о получении обращения (жалобы) не позднее рабочего дня, следующего за днем получения, в форме электронного документа по адресу электронной почты.

При получении обращения (жалобы) через Личный кабинет Регистратор информирует Клиента (получателя финансовых услуг) о получении обращения (жалобы) не позднее рабочего дня, следующего за днем получения, в форме электронного документа через Личный кабинет.

При получении обращения (жалобы) в электронном виде на сайте Регистратора Регистратор информирует Клиента (получателя финансовых услуг) о получении обращения (жалобы) не позднее рабочего дня, следующего за днем получения, в форме электронного документа посредством сообщения на адрес электронной почты или иным возможным способом.

4. Срок рассмотрения Регистратором обращений (жалоб) и направления ответа

Регистратор рассматривает и отвечает на обращение, обращение (жалобу) в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления.

В случае, если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, срок рассмотрения указанного обращения (жалобы) может быть продлен на срок не более 30 календарных дней с обязательным информированием обратившегося лица о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы).

Ответ регистратора включает разъяснение, какие действия принимаются Регистратором по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы).

Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

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

При получении претензии от получателя финансовых услуг, Регистратор рассматривает полученную претензию и уведомляет получателя финансовых услуг о результатах рассмотрения в письменной форме в течение 30 (тридцати) дней со дня получения претензии или иного срока, установленного в договоре об оказании финансовых услуг.