

Акционерное общество ВТБ Регистратор

УТВЕРЖДЕНО

Приказом
Генерального директора
АО ВТБ Регистратор
от 03.06.2024 № 24-367

Порядок предоставления обращений (жалоб) и информирования получателя финансовых услуг о получении, рассмотрении обращений (жалоб) в АО ВТБ Регистратор

Содержание

№ п/п	Наименование	стр.
1	Общие положения	3
2	Термины и определения	3
3	Порядок приема обращений (жалоб)	3
4	Порядок информирования Клиента о получении Обществом обращений (жалоб)	5
5	Срок рассмотрения Обществом обращений (жалоб) и направления ответа	5

1. Общие положения

Настоящий Порядок предоставления обращений (жалоб) и информирования получателя финансовых услуг о получении, рассмотрении обращений (жалоб) в АО ВТБ Общество (далее – Общество) (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», Федеральным законом от 02.08.2019 № 259-ФЗ «О привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Федеральным законом от 20.07.2020 № 211-ФЗ «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы» и Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций (далее – СРО) в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов, утвержденным Банком России 21.10.2021, в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России на дату их применения.

2. Термины и определения

Финансовая услуга - оказываемая Обществом 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, либо по обеспечению возможности совершения финансовых сделок между получателями финансовых услуг и финансовыми организациями или эмитентами с использованием финансовой платформы, а также инвестирования и привлечения инвестиций с использованием инвестиционной платформы.

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

Обращение – письменное заявление Клиента, касающееся осуществления Обществом профессиональной деятельности по ведению реестра владельцев ценных бумаг, а также оператора инвестиционной платформы и оператора финансовой платформы и одновременно не являющееся запросом о предоставлении информации из реестра владельцев ценных бумаг, либо информации об услугах, оказываемых Обществом и (или) стоимости оказываемых Обществом услуг;

Обращение (жалоба) - направленная Клиентом Обществу просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Обществом требований законодательства Российской Федерации, базовых и внутренних стандартов СРО, учредительных и внутренних документов Общества.

Личный кабинет - электронный сервис, предоставляемый Клиенту для взаимодействия с Обществом.

3. Порядок приема Обществом обращений/ обращений (жалоб)

3.1. Общество принимает обращения/ обращения (жалобы) по месту нахождения, в том числе во всех его филиалах (обособленных подразделениях), а также в иных местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг.

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

- лично (по адресу нахождения центрального офиса, филиалов и обособленных подразделений, информация об адресах которых размещена на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет");
- по средством почтовой связи;
- по электронной почте info@vtbreg.ru;
- через Личный кабинет;
- через форму обратной связи на сайте Общества.

3.2. Общество принимает обращения, предусмотренные статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», через Личный кабинет участника информационного обмена.

3.3. Обращение/ обращение (жалоба) Клиента должно содержать:

- фамилию (в отношении физического лица), наименование (в отношении юридического лица) Клиента;
- адрес, по которому должен быть направлен ответ (адрес для направления письменной корреспонденции или адрес электронной почты).

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

3.4. Ответ на обращение/ обращение (жалобу) по существу не дается в следующих случаях:

- 1) в обращении/ обращении (жалобе) не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении/ обращении (жалобе) не указаны фамилия (в отношении физического лица), наименование (в отношении юридического лица) получателя финансовых услуг;
- 3) в обращении/ обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Регистратора, а также членов их семей;
- 4) текст обращения/обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- 5) текст обращения/обращения (жалобы) не позволяет определить его суть.

В случаях предусмотренных подпунктами 2) – 5) настоящего пункта Общество в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения/ обращения (жалобы) направляет Клиенту уведомление о невозможности рассмотрения обращения/ обращения (жалобы) по существу способом, указанным в пункте 5.2. настоящего Порядка, с указанием причин невозможности его рассмотрения по существу.

3.5. Общество вправе принять решение оставить обращение/ обращение (жалобу) без ответа по существу в случае, если в обращении/ обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее неоднократно предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении/ обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Общество в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения/ обращения (жалобы) направляет Клиенту уведомление о безосновательности очередного обращения/ обращения (жалобы) и прекращении переписки с Клиентом, способом, указанным в пункте 5.2. настоящего Порядка.

4. Порядок информирования Клиента о регистрации Обществом обращений/ обращений (жалоб)

При получении обращения/ обращения (жалобы) в форме электронного документа Общество информирует Клиента (получателя финансовых услуг) о регистрации обращения/ обращения (жалобы) не позднее дня регистрации обращения/ обращения (жалобы), в форме электронного уведомления способом, указанным в пункте 5.2. настоящего Порядка.

5. Срок рассмотрения обращений (жалоб) и направления ответа

5.1. Общество рассматривает и направляет ответ на обращение/ обращение (жалобу) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации.

5.2. Ответ на обращение/ обращение (жалобу), а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляется Клиенту в зависимости от способа поступления обращения/ обращения (жалобы) в письменной форме по указанным в обращении/ обращении (жалобе) адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и Клиентом, в том числе с использованием Личного кабинета. В случае, если Клиент при направлении обращения/ обращения (жалобы) указал способ направления ответа в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ направляется способом, указанным в обращении/ обращении (жалобе).

5.3. В случае если обращение/ обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки (при необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения), срок рассмотрения указанного обращения/ обращения (жалобы) может быть продлен не более чем на 10 (десять) рабочих дней с обязательным информированием обратившегося лица о продлении срока рассмотрения обращения/ обращения (жалобы), путем направления соответствующего уведомления с указанием обоснования такого продления, способом, указанным в пункте 5.2. настоящего Порядка.

5.4. В случае, если обращение получено Обществом в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О центральном банке Российской Федерации (Банке России)» Общество рассматривает и направляет ответ на обращение в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации Клиенту (получателю финансовых услуг) способом, указанным в обращении, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления Клиенту (получателю финансовых услуг).

5.5. Ответ Общества включает обоснование и информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения/ обращения (жалобы), а также ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении/ обращении (жалобе) вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения/ обращения (жалобы), а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении/ обращении (жалобе) вопроса.

5.6. В случае выявления Обществом при рассмотрении обращения/ обращения (жалобы) нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Общество направляет копию ответа на обращение/ обращение (жалобу) и копию обращения/ обращения (жалобы) 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 статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение/ обращение (жалобу) Клиенту.

5.7. В случае получения претензии от получателя финансовых услуг, Общество 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.