Утверждаю:

Генеральный директор

ООО «Московский Фондовый Центр»

_____ А.А. Шевченко

27 сентября 2021 года

Порядок рассмотрения поступивших регистратору обращений (жалоб), содержащих сведения о возможном нарушении регистратором требований законодательства Российской Федерации

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Назначение

1.1.1. Настоящий документ определяет порядок и сроки рассмотрения поступивших регистратору обращений (жалоб), содержащих 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 (далее - обращения), в ООО «Московский Фондовый Центр» (далее – Общество).

1.2. Область применения

1.2.1. Требования и правила настоящего документа распространяются на порядок организации и осуществления Обществом внутреннего контроля в части рассмотрения обращений указанных в п 1.1.

1.2.2. Настоящий порядок обязателен для исполнения и применения всеми упоминаемыми в нём работниками и структурными подразделениями Общества.

1.3. Нормативные ссылки

1.3.1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 22 апреля 1996 года №39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», Указанием Банка России от 28 декабря 2020 года №5683-У «О требованиях к системе внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг», Инструкцией о внутреннем контроле Общества.

1.4. Порядок утверждения, внесения изменений и дополнений

1.4.1. Настоящий документ, все изменения и дополнения к нему утверждаются генеральным директором Общества в порядке, установленном уставом и внутренними документами Общества.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Термины и определения

2.1.1. Термины и определения, используемые в тексте настоящего порядка, употребляются в значениях, используемых в документах Общества.

3. СРОКИ, ПРОЦЕССЫ, МЕТОДЫ РАССМОТРЕНИЯ

3.1. Общие положения

3.1.1. Поступившие в Общество обращения подлежат регистрации в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным в Обществе, и направляются для рассмотрения контролёру Общества.

Обращения, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) и/или месте нахождения (адресе) обратившегося лица (далее - заявитель), признаются анонимными и не рассматриваются.

Обращения рассматриваются в срок не позднее 30 календарных дней со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 календарных дней, если иной срок не установлен федеральным законом.

3.1.2. Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ в течение 15 календарных дней с даты поступления.

Общество вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

3.1.3. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения должен содержать обоснованный комментарий (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов в сфере финансового рынка, внутренних документов общества, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) на каждый изложенный заявителем довод, включая информацию о предпринимаемых по поднятым заявителям вопросам действиям Общества (при необходимости таковых).

3.1.4. Ответ на обращение подписывает генеральный директор или контролёр Общества.

3.2. Разбор обращения

3.2.1. При получении обращения контролёр Общества осуществляет его разбор, целью которого является:

- выявление и пресечение несоблюдения Обществом требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации членом которой оно является, учредительных и внутренних документов общества, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;
- защита и предотвращение нарушений законных прав и интересов клиентов Общества, владельцев ценных бумаг обслуживаемых Обществом эмитентов,
- пресечение злоупотреблений со стороны работников Общества должностными обязанностями при обслуживании клиентов Общества, зарегистрированных лиц и при взаимодействии с другими профессиональными участниками рынка ценных бумаг,
- своевременное принятие мер по устранению выявленных нарушений и выработка рекомендаций по их недопущению в будущем.

3.2.2. Разбор обращения складывается из определения нежелательных факторов и ситуаций (реализованных рисков), которые могли послужить причиной обращения, и определения возможных негативных последствий обращения, а также из установления между ними причинно-следственных связей. После этого контролер производит следующие действия:

- идентифицирует риски и их источники послужившие причиной факта лежащего в основе обращения;
- с привлечением риск-менеджера и владельца соответствующего риска определяет взаимосвязь между фактом обращения и функционалом конкретного подразделения Общества;
- поручает соответствующему подразделению подготовить проект ответа на обращение.

3.2.3. В случае обоснованности обращения, структурное подразделение - владелец риска или источника риска, реализация которого послужила причиной обоснованного обращения, должно устранить недостатки в своей работе в течение срока рассмотрения обращения и представить отчет об этом контролеру Общества.

3.2.4. Обращение может быть оценено контролёром как значимое, если факты, изложенные в нём, с большой долей вероятности могут привести к реализации регуляторного риска.

Если контролёр делает вывод о том, что обращение является значимым, то данная информация доводится до сведения генерального директора Общества.

Такое обращение подлежит разбору с применением метода «галстук-бабочка» по схеме, представленной в разделе 6 настоящего порядка. Результатом применения данного метода должно быть составление схемы, отображающей изложенный в обращении факт, его причины и последствия.

3.2.5. Контролёр осуществляет разбор значимого обращения методом «галстук-бабочка» путём подробного документированного анализа конкретных причин и возможных отрицательных последствий изложенных в нём фактов реализации рисковых событий и предрискового состояния.

Входными данными при разборе обращения является информация о возможных причинах и последствиях обращения, мерах управления рисками и средствах контроля, которые были призваны предотвратить причины обращения и могли бы смягчить последствия реализации изложенных в обращении фактов. Контролёр определяет полномочия лица, направившего обращение, причину, вызвавшую его написание и направление Обществу, устанавливает конкретных работников (подразделение) Общества, действия которых послужили причиной поступившего обращения.

3.2.6. В центре схемы (в узле «галстука-бабочки») размещается факт являющийся причиной обращения, который может рассматриваться в качестве рискового события или его потенциального источника.

На схеме слева и справа от изложенного в обращении факта указываются барьеры, установленные на пути к такого рода событию в рамках работы систем управления рисками и внутреннего контроля Общества и к его возможным негативным последствиям, в виде мер, направленных на предотвращение/устранение причин обращения и смягчение нежелательных его последствий.

Таким образом, слева от центра составляется перечень возможных причин события с помощью исследования источников/факторов риска (или опасности).

Стрелки, идущие от них, сходятся на центре схемы.

Результатом применения метода в левой части схемы является:

- идентификация возможных причин обращения и проведение сходящихся стрелок, соединяющих их с центральным событием,- значимым обращением;

- изображение барьеров/преград по стрелке от фактора риска к событию, роль которых выполняют меры управления рисками и контрольные процедуры;
- отображение под схемой вспомогательных способов управления рисками и соединение их с соответствующим барьером для риска.

На основе этого может быть построено т.н. «дерево отказов» и исследуется механизм развития опасности/вероятности события до его реализации (обращения), несмотря на наличие барьеров. Рассматривается также возможность эскалации негативных событий и способ её недопущения.

Справа от центра расходятся стрелки, ведущие к возможным негативным последствиям в случае обоснованности обращения и указываются меры их устранения и недопущения в будущем.

Таким образом, результатом применения метода в левой части диаграммы, графически выраженной «деревом событий», является:
- идентификация различных возможных последствий значимого обращения как опасного события и проведение линий, соединяющих центральное событие с каждым возможным последствием;
- изображение барьеров/преград по стрелке от события к последствию, роль которых выполняют меры управления рисками;
- отображение под схемой вспомогательных способов управления рисками и соединение их с соответствующим средством управления.

3.2.7. При анализе последствий значимого обращения контролёр определяет характер и тип негативного воздействия на деятельность Общества, которое может произойти при развитии конкретной ситуации или иных обстоятельств.

На основании проведённого анализа контролёр разрабатывает перечень мер, необходимых для устранения выявленных при рассмотрении обращения нарушений, и рекомендации для недопущения в будущем работниками (подразделениями) Общества нарушений, аналогичных выявленным, а также вновь предлагаемые им меры по митигированию риска. Указанные меры и рекомендации доводятся до сведения генерального директора Общества.

3.2.8. Митигирование риска включает в себя комплекс действий, направленных и на уменьшение тяжести последствий реализации риска обоснованного обращения (жалобы), и на снижение вероятности реализации негативного сценария последствий обращения, - например, административных санкций со стороны регулирующего органа.

3.2.9. Уменьшение вероятности реализации рисков, которые повлекли за собой обоснованное обращение, может быть обеспечено за счет установки работающих ***«проактивных» барьеров*** - мер управления рисками и контрольных процедур, основной задачей которых является недопущение рискового события послужившего причиной обращения или значительное снижение вероятности его возникновения.

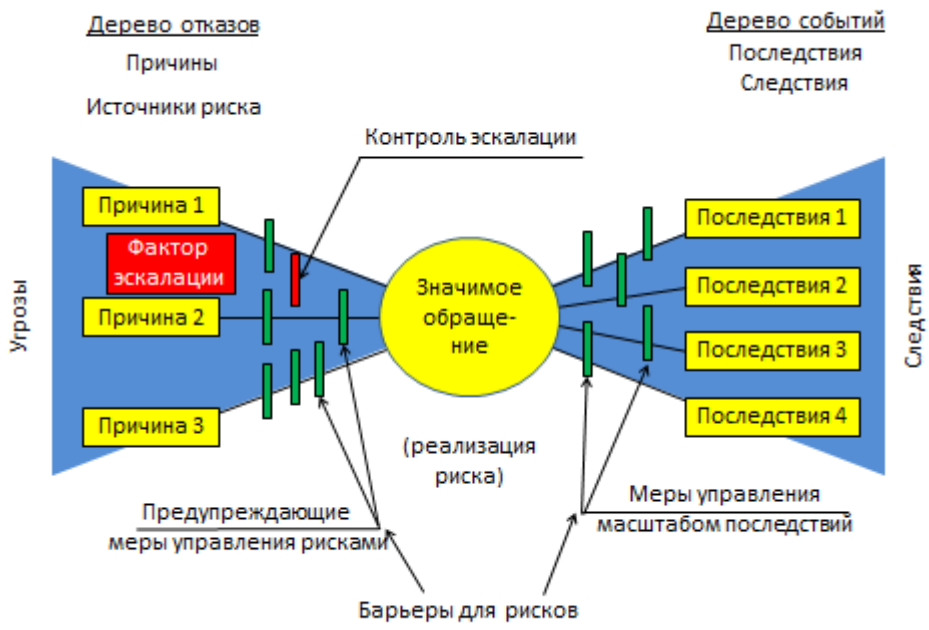
Снижение тяжести последствий реализации рисков, последствий обращения (жалобы) обеспечивается за счет установки работающих ***«реактивных» барьеров*** - мероприятий по минимизации ущерба от реализации риска.

3.2.10. По итогам применения метода «галстук-бабочка» для разбора значимого обращения может быть предложено изменение способов реагирования на соответствующий риск, лежащий в основе факта обращения, к числу которых относится избегание риска, передача риска, управление риском, разделение риска, принятие риска и др.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего порядка работниками Общества является нарушением ими должностных обязанностей. Работники общества несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего порядка в соответствии с действующим законодательством РФ.

5. КОНТРОЛЬ

5.1. Контроль выполнения требований настоящего порядка осуществляет генеральный директор общества.

6. СХЕМА РАЗБОРА ОБРАЩЕНИЯ МЕТОДОМ «ГАЛСТУК-БАБОЧКА»