

Утверждаю:

Генеральный директор

ООО «Московский Фондовый Центр»


А.А. Шевченко

29 марта 2024 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 – Регистратор).

1.2. Область применения

1.2.1. Требования и правила настоящего документа распространяются на порядок организации и осуществления Регистратором 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 Регистратора.

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» (далее № 39-ФЗ), Федеральным законом от 04.08.2023 N 442-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации", 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 Регистратора в порядке, установленном уставом и внутренними документами Регистратора.

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 Регистратора.

3. СРОКИ, ПРОЦЕССЫ, МЕТОДЫ РАССМОТРЕНИЯ

3.1. Общие положения

3.1.1. Регистратор рассматривает обращение физического лица или юридического лица (далее - Заявитель), связанное с осуществлением Регистратором профессиональной деятельности и обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Регистратора, адресу места нахождения его филиалов, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Регистратора - **orgmail@srmfc.ru**. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Информация об адресах, указанных в 1 абзаце размещена в местах обслуживания потребителей услуг Регистратора, а также на сайте **www.srmfc.ru**.

3.1.2. Поступившие Регистратору обращения подлежат регистрации в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным Регистратором, не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Регистратор уведомляет Заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения. 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 направляется способом, указанным в обращении.

Зарегистрированные обращения передаются для рассмотрения контролёру Регистратора.

3.1.3. Регистратор рассматривает обращения и по результатам их рассмотрения направляет Заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

3.1.4. 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 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) способом, предусмотренным пунктом 3.1.2.

3.1.5. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах

объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющиеся отношения к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Заявителю способом, предусмотренным пунктом 3.1.2.

3.1.6. 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 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Регистратор направляет копию ответа на обращение и копию обращения 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 Заявителю.

3.1.7. Ответ на обращение по существу не дается Регистратором в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Регистратора, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

3.1.8. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 3.1.7. Регистратор принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 3.1.5., с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.1.9. 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 3.1.8.

3.1.10. Регистратор хранит обращения, а также копии ответов на обращения и

копии уведомлений, предусмотренных настоящим порядком, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

- 3.1.11. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Регистратором нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Регистратору является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение рассматривается Регистратором в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.
- 3.1.12. В случае поступления Регистратору из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Регистратор рассматривает обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей главой, в день их направления Заявителю.
- 3.1.13. Регистратор и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом № 39-ФЗ, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации".
- 3.1.14. Ответ на обращение подписывает генеральный директор или контролёр Регистратора.

3.2. Разбор обращения

- 3.2.1. При получении обращения контролёр Общества осуществляет его разбор, целью которого является:
- выявление и пресечение несоблюдения Регистратором требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации членом которой он является, учредительных и внутренних документов Регистратора, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;
 - защита и предотвращение нарушений законных прав и интересов клиентов Регистратора, владельцев ценных бумаг обслуживаемых Регистратором эмитентов,
 - пресечение злоупотреблений со стороны работников Регистратора должностными обязанностями при обслуживании клиентов Регистратора, 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 сотрудника группы управления рисками и владельца соответствующего риска определяет взаимосвязь между фактом обращения и функционалом конкретного подразделения Регистратора;
- 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 Регистратора.

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 Регистратора.

Такое обращение подлежит разбору изложенного в обращении факта, его причины и возможных последствий.

3.2.5. Контролёр осуществляет разбор значимого обращения путём подробного анализа конкретных причин и возможных отрицательных последствий изложенных в нём фактов реализации рисков 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 Регистратору, устанавливает конкретных работников (подразделение) Регистратора, действия которых послужили причиной поступившего обращения.

3.2.6. При анализе последствий значимого обращения контролёр определяет характер и тип негативного воздействия на деятельность Регистратора, 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) Регистратора нарушений, аналогичных выявленным, а также вновь предлагаемые им меры по управлению риском. Указанные меры и рекомендации доводятся до сведения генерального директора Регистратора.

- 3.2.7. Управление риском 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.
- 3.2.8. Уменьшение вероятности реализации рисков, которые повлекли за собой обоснованное обращение, может быть обеспечено за счет установки 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 проведения мероприятий по минимизации ущерба от реализации риска.
- 3.2.9. По итогам 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 Регистратора 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 Регистратора.



Прошито, пронумеровано
и скреплено печатью
_____ (Исеев)
директор
Подпись _____

Исеев А.