

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказом Генерального директора**  
**Акционерного общества "НРК Фондовый Рынок"**  
**от 19.01.2023 № ПР8-2023**

**Порядок**  
**рассмотрения обращений (жалоб)**  
**Акционерного общества "НРК Фондовый Рынок"**

**г. Москва – 2023 год**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений (жалоб) Акционерного общества «НРК Фондовый Рынок» (далее – Порядок) разработан 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 депозитариев, Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров и определяет порядок рассмотрения обращений и жалоб получателей финансовых услуг Акционерного общества «НРК Фондовый Рынок» (далее – Общество, профессиональный участник).

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие определения:

**клиент** - юридическое или физическое лицо, имеющее с Обществом действующий депозитарный договор и/или договор о брокерском обслуживании (далее – договор об оказании финансовых услуг);

**потенциальный клиент** - физическое или юридическое лицо, намеренное заключить с Обществом договор об оказании финансовых услуг и с которым Общество намерено заключить договор об оказании финансовых услуг;

**бывший клиент** - физическое или юридическое лицо, договор об оказании финансовых услуг с которым прекращен;

далее клиенты, потенциальные клиенты и бывшие клиенты именуются как «**заявители, получатели финансовых услуг**»;

**жалоба** - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Обществом требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Общества, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;

**обращение** - направленная получателем финансовых услуг Обществу просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой;

**место, предназначенное для обслуживания получателей финансовых услуг** - место оказания финансовых услуг получателям финансовых услуг, предназначенное для заключения договоров об оказании финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис профессионального участника, филиал профессионального участника;

**ответственное лицо** - лицо, ответственное за рассмотрение обращения (жалобы) заявителя. Ответственное лицо определяется по принятому для рассмотрения обращению (жалобе) лицом, осуществляющим функции (исполняющим обязанности) единоличного исполнительного органа профессионального участника.

1.3. Основной целью рассмотрения обращений (жалоб) заявителей является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения (жалобы) в Общество, предоставление заявителю информации, предусмотренной требованиями законодательства Российской Федерации, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является профессиональный участник, внутренних документов профессионального участника.

1.4. С момента вступления в силу настоящего Порядка ранее разработанные и утвержденные внутренние документы Общества применяются с учетом требований настоящего Порядка и в частях, ему не противоречащих. В случае если законодательным или иным нормативным актом, обязательным для профессионального участника, будет установлен иной порядок рассмотрения обращений (жалоб), чем порядок, установленный настоящим Порядком, будут применяться положения этого законодательного или нормативного акта до внесения соответствующих изменений и дополнений в настоящий Порядок.

1.5. Все вопросы, которые могут возникнуть в процессе рассмотрения обращений (жалоб) неурегулированные или урегулированные частично настоящим Порядком, решаются в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России.

## **2. Порядок приема обращений (жалоб) заявителей**

2.1. Общество обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращений (жалобы) и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 3 настоящего Положения.

2.2. Обращения (жалобы) заявителей принимаются Обществом только в письменном виде в произвольной форме.

2.3. Общество принимает обращения (жалобы) почтовым отправлением по адресу своего места нахождения и (или) по адресу места, предназначенного для обслуживания клиентов в головном офисе.

2.4. Информированием заявителя о получении обращения (жалобы) Обществом является уведомление почты о вручении почтового отправления Обществу. При приеме обращения (жалобы) по адресу места, предназначенного для обслуживания клиентов, на экземпляре заявителя сотрудником Общества проставляется отметка о получении обращения (жалобы).

2.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Общество осуществляет фиксацию следующих сведений:

- 1) дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- 2) в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, а в отношении юридических лиц - наименование заявителя, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- 3) тематику обращения (жалобы);
- 4) дату регистрации;
- 5) исходящий номер ответа на обращение (жалобу) (фиксируется при отправлении ответа на обращение (жалобу)).

2.6. Общество вправе взимать плату за предоставление информации (документа) на бумажном носителе, изготовленных по требованию заявителя. При этом плата, взимаемая за предоставление информации (документа) на бумажном носителе, не должна превышать затрат на ее изготовление и передачу.

2.7. Клиенты и иные лица вправе обратиться в Общество в устной форме по вопросам её деятельности.

2.8. Работники Общества в случае обращения к ним заявителя с обращением в устной форме, который подпадает под признаки официальной жалобы или требует предоставления соответствующей информации, обязаны проинформировать об этом заявителя и предложить ему оформить жалобу или запрос в письменном виде.

2.9. Устный ответ работника Общества не является официальным ответом от имени Общества и не может рассматриваться заявителем в качестве достаточного доказательства при разрешении споров в суде.

## **3. Причины отказа в рассмотрении обращений (жалоб) заявителей**

3.1. Общество вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:

- 1) в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;
- 2) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;

- 3) текст письменного 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 Общества, о чем уведомляется получатель финансовых услуг;
- 5) в обращении (жалобе) отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).

#### **4. Процедура и сроки рассмотрения обращений (жалоб) заявителей**

4.1. Общество письменно на бумажном носителе или в электронной форме (если иное не указано в обращении (жалобе)) отвечает на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных разделом 3 настоящего Положения) в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы). Ответ на обращение (жалобу), не требующее дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты ее получения Обществом.

В случае если запрашивается информация (документы) на бумажном носителе, предоставление которой предусматривает ее оплату, Общество предоставляет указанную информацию (документы) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения платы.

4.2. При удовлетворении обращения (жалобы) ответ Общества должен содержать разъяснение, какие действия предпринимаются Обществом по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа. Ответ Общества о результатах рассмотрения обращения (жалобы) в любом случае должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов Общества, депозитарного/брокерского договора, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.

4.3. Под процедурой рассмотрения запросов заявителей понимается установленный Обществом порядок действий, во исполнение которого работники Общества осуществляют следующие действия:

- 1) анализ обращения (жалобы);
- 2) запрос дополнительных документов и сведений (при необходимости);
- 3) составление ответа на обращение (жалобу) в письменной форме;
- 4) выставление счета для оплаты за услуги по изготовлению документов на бумажном носителе;
- 5) отправление/передача заявителю ответа на обращение (жалобу).

4.4. Общество вправе при рассмотрении обращения (жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у заявителя с указанием срока их предоставления.

4.5. В случае отсутствия запрошенных документов к указанному сроку обращение (жалоба) рассматривается на основании имеющихся документов, либо заявителю направляется обоснованный отказ в его рассмотрении.

4.6. Работники Общества, задействованные при рассмотрении обращения (жалобы), в пределах своей компетенции обязаны:

- 1) всесторонне, объективно и своевременно рассматривать поступившие обращения (жалобы);
- 2) передавать ответственному лицу профессионального участника сведения, документы,

информацию, результаты рассмотрения обращения (жалобы);

- 3) участвовать в подготовке ответов на обращения (жалобы);
- 4) руководители структурных подразделений должны систематически анализировать обращения (жалобы) заявителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием обращений (жалоб).

4.7. Ответ на обращение (жалобу) подписывает лицо, осуществляющее функции (исполняющее обязанности) единоличного исполнительного органа профессионального участника.

4.8. Обращения (жалобы) могут быть оставлены без рассмотрения согласно разделу 3 настоящего Положения.

## **5. Направление ответов заявителю**

5.1. Направление заявителю ответа на поступившее обращение (жалобу) или отказа в рассмотрении обращения (жалобы) производится административным подразделением Общества, в соответствии с порядком направления и получения корреспонденции, установленным в Обществе с учетом настоящего Положения.

5.2. Ответ на обращение (жалобу) направляется с использованием средств связи, позволяющих фиксировать дату отправления ответа, либо вручается заявителю под расписку.

5.3. В случае отсутствия в обращении (жалобе) реквизитов для получения ответа, Общество направляет ответ (отказ в рассмотрении обращения (жалобы)) по адресу для корреспонденции указанном в анкете клиента.

5.4. В целях оперативного взаимодействия с заявителем Общество, по своему усмотрению, направляет электронную копию ответа заявителю по реквизитам, указанным в обращении (жалобе) или анкете клиента.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Любые изменения и дополнения в настоящий Порядок вносятся в порядке, установленном Уставом Общества.

6.2. В случае изменения законодательства Российской Федерации настоящий Порядок действует в части, не противоречащей вновь принятым нормативным актам.

6.3. В случае изменения наименований подразделений Общества или передачи функциональных обязанностей в иные подразделения Общества, настоящей Порядок применяется к подразделениям в соответствии с новой структурой и новыми наименованиями подразделений до принятия новой редакции.