

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказом Генерального директора**  
**Акционерного общества "НРК Фондовый Рынок"**  
**от 28.06.2024 № Пр16-2024**

**Порядок**  
**рассмотрения обращений АО "НРК Фондовый Рынок"**

**г. Москва – 2024 год**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений Акционерным обществом «НПК Фондовый Рынок» (далее – Порядок) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 22.04.1996 N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг" (далее - Федеральный закон), 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 обращения физического лица или юридического лица (далее – заявитель).

1.2. Основной целью рассмотрения обращений заявителей является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения в Акционерное общество «НПК Фондовый Рынок» (далее – Общество, профессиональный участник), 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.

1.3. 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 правовым актом, обязательным для профессионального участника, будет установлен иной порядок рассмотрения обращений чем порядок, установленный настоящим Порядком, будут применяться положения этого законодательного или иного нормативного правового акта до внесения соответствующих изменений и дополнений в настоящий Порядок.

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

## **2. Порядок приема обращений заявителей**

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

2.2. Обращения заявителей принимаются Обществом посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе (направленные почтовыми или курьерскими службами), по адресу в пределах места нахождения профессионального участника, адресу места нахождения филиала, представительства профессионального участника, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты профессионального участника в произвольной форме.

2.3. В отношении каждого поступившего обращения Общество осуществляет фиксацию следующих сведений:

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

## **3. Причины отказа в рассмотрении обращений заявителей**

3.1. Ответ на обращение по существу не дается профессиональным участником 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 Общества, жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

#### **4. Порядок и сроки рассмотрения обращений заявителей**

4.1. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа профессиональный участник уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения.

4.2. Профессиональный участник обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

4.3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению единоличного исполнительного органа или уполномоченного им лица профессиональный участник вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Профессиональный участник обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

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

- 1) анализ обращения;
- 2) запрос дополнительных документов и сведений (при необходимости);
- 3) составление ответа на обращение в письменной форме;
- 4) направление заявителю ответа на обращение.

4.4. Работники Общества, задействованные при рассмотрении обращения, в пределах своей компетенции обязаны:

- 1) всесторонне, объективно и своевременно рассматривать поступившие обращения;
- 2) передавать ответственному лицу профессионального участника сведения, документы, информацию, результаты рассмотрения обращения;
- 3) участвовать в подготовке ответов на обращения;
- 4) руководители структурных подразделений должны систематически анализировать обращения заявителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием обращений.

4.5. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение 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 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 профессиональным участником 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 должен быть направлен способом, указанным в обращении.

4.6. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 3.1. настоящего Порядка, профессиональный участник принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4.5. настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

4.7. 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, профессиональный участник 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 4.6. настоящего Порядка.

4.8. Профессиональный участник рынка ценных бумаг хранит обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

4.9. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением профессиональным участником рынка ценных бумаг нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения профессиональному участнику рынка ценных бумаг в соответствии с требованиями настоящей статьи 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 подлежит рассмотрению профессиональным участником рынка ценных бумаг в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

4.10. В случае выявления профессиональным участником 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", профессиональный участник 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 день направления ответа на обращение заявителю.

4.11. В случае поступления профессиональному участнику из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", профессиональный участник обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления заявителю.

## **5. Заключительные положения**

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

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

5.3. 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.