|  |  |
| --- | --- |
|  ИНТРАКО | **УТВЕРЖДЕНО****Генеральным директором****АО «РЕГИСТРАТОР ИНТРАКО»** **Приказ № 99 - Д от 30.12.2021**  |

**Положение**

**по защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых**

**АО «Регистратор Интрако»**

**г. Пермь, 2021**

# 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение по защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АО «Регистратор Интрако» (далее – Регистратор), разработан на основании Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов, утвержденного саморегулируемой организацией (далее - Базовый стандарт), и определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, а также устанавливает требования, которыми регистратор должен руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

1.2. Положение по защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых Регистратором (далее - Положение) является обязательным для исполнения всеми сотрудниками регистратора.

1.3. Термины и определения:

1) финансовая услуга - оказываемая регистратором услуга по сбору, фиксации, обработке, хранению данных, составляющих реестр владельцев ценных бумаг, и предоставлению информации из таких реестров;

2) получатель финансовых услуг - физическое или юридическое лицо, обратившееся к регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу;

3) место, предназначенное для обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения договоров об оказании финансовых услуг, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис регистратора (филиала регистратора), официальный сайт регистратора в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт регистратора), личный кабинет получателя финансовых услуг на таком сайте (при наличии), мобильное приложение (при наличии);

4) обращение (жалоба) - направленная получателем финансовых услуг регистратору просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая 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.

2. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг

2.1. В местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте регистратора, в личном кабинете, мобильном приложении), регистратор предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

1) о полном и сокращенном (при наличии) фирменных наименованиях регистратора (в соответствии со сведениями, указанными в Едином государственном реестре юридических лиц и в уставе регистратора),

об используемом регистратором знаке обслуживания, включая его изображение (при наличии),

о лицензии на осуществление деятельности по ведению реестра, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии,

о членстве в саморегулируемой организации (с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адреса официального сайта саморегулируемой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»),

о Базовом стандарте,

об адресе регистратора,

об адресах офисов регистратора, адресе электронной почты и о контактном телефоне, об адресе сайта регистратора;

2) о финансовых услугах и дополнительных услугах регистратора, в том числе оказываемых регистратором за дополнительную плату;

3) о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, связанных с оказанием финансовой услуги;

4) об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью регистраторов (с указанием наименования такого органа, адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет");

5) о способах и об адресах направления обращений (жалоб) получателей финансовых услуг в адрес регистратора, саморегулируемой организации, органа, осуществляющего полномочия по контролю и надзору за деятельностью регистратора;

6) о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о возможности и способах досудебного (внесудебного) урегулирования спора (о наличии претензионного порядка), в том числе о процедуре медиации (при ее наличии). При этом указываются порядок и сроки досудебного урегулирования спора.

2.2. Регистратор по запросу получателя финансовых услуг предоставляет информацию о финансовой услуге, предусмотренную в пункте 2.1 Порядка, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию (при необходимости), по выбору регистратора способом, которым был направлен такой запрос (если иное не указано в запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, предусмотренных абзацами вторым и третьим настоящего пункта, а также случаев, когда законодательством Российской Федерации установлены более короткие сроки представления информации (документов). При этом плата, взимаемая за предоставление копии документа на бумажном носителе, не должна превышать затраты на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются уполномоченным лицом регистратора по требованию получателя финансовых услуг.

Информация исключительно о размере либо порядке расчета вознаграждения регистратора, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения регистратором такого запроса, если иной срок не предусмотрен договором сполучателем финансовой услуги.

При личном обращении получателя финансовых услуг регистратор предоставляет информацию о цене финансовой услуги, а также бланки документов, необходимых для получения финансовой услуги в присутствии получателя финансовых услуг, по его запросу.

2.3. Распространение информации регистратором и третьим лицом, действующим по поручению регистратора, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.4. Регистратор обеспечивает предоставление получателю финансовой услуги информации, указанной в п. 2.1 Порядка, без затрат, совершения получателем финансовой услуги дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации. При предоставлении информации регистратором получателю финансовых услуг соблюдаются следующие требования:

1) обеспечение недискриминационного характера доступа к информации получателей финансовых услуг на равных правах и в равном объеме;

2) исключение возможности предоставления информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги;

3) предоставление информации на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов и в соответствии с гигиеническими требованиями к книжным, журнальным и газетным изданиям) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах;

4) в случае предоставления информации на бумажном носителе, регистратор руководствуется гигиеническими требованиями к книжным, журнальным и газетным изданиям.

2.5. Информация, размещенная на сайте регистратора, круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт регистратора не доступен для посещения.

2.6. Регистратор информирует получателя финансовых услуг об изменении правил ведения реестра владельцев ценных бумаг (далее - Правила ведения реестра), путем их размещения на сайте регистратора.

2.7. В местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг, регистратор размещает актуальную информацию о содержании и стоимости услуги по предварительной экспертизе документов на предмет комплектности и правильности их оформления.

3. Правила взаимодействия регистратора с получателями финансовых услуг

3.1. Регистратор, при осуществлении консультирования получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего деятельность регистратора, обеспечивает высокое качество такого консультирования.

3.2. Регистратор безвозмездно оказывает устные консультации получателям финансовых услуг по порядку заполнения и подачи документов на получение финансовой услуги. В процессе консультирования регистратор предоставляет полную и достоверную информацию, необходимую получателю финансовой услуги для проведения необходимой операции в реестре владельцев ценных бумаг в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами ведения реестра.

3.3. Регистратор исключает препятствия к осуществлению получателем финансовых услуг в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг, фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с указанным получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению законодательства Российской Федерации.

3.4. В процессе оказания финансовых услуг регистратор обеспечивает соблюдение минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в том числе:

1) размещение в офисе регистратора информации о наименовании и адресе данного офиса, днях и часах приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;

2) наличие у работников, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг в процессе оказания финансовых услуг, доступных для обозрения получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;

3) соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам.

**4. Требования к порядку приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг**

4.1. В местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг, регистратором обеспечен прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами регистратора, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

Регистратор обеспечивает фиксацию приёма (регистрации) документов от получателя финансовых услуг. В случае отказа в приеме документов (в том числе с связи с предоставлением неполного комплекта), регистратор обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг мотивированного отказа.

4.2. Уведомления об отказе в совершении операции/предоставлении информации из реестра регистратором по лицевому счету (иному счету) должно содержать мотивированное обоснование отказа с указанием причин, послуживших основанием для отказа, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации в случае, если причиной отказа является нарушение требований законодательства Российской Федерации, и (или) на Правила ведения реестра, а

также порядок устранения причин, повлекших отказ.

4.3. Регистратор определяет работников, ответственных за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг. Права и обязанности работников, связанных с выполнением требований Порядка, определяются должностными инструкциями работников.

**5. Требования к работникам регистратора, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников регистратора указанным требованиям**

5.1. Работник регистратора, непосредственно взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего общего или среднего профессионального, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами регистратора,

а также уметь в доступной форме предоставить получателю финансовой услуги информацию, указанную в пункте 2.1. настоящего Положения, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

5.2. Регистратор на регулярной основе проводит проверку работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, на предмет соответствия требованиями пункта 5.1. настоящего Положения и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

**6. Рассмотрение обращений (жалоб) получателей финансовых услуг**

6.1. Регистратор обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 6.2 Положения.

6.2. Регистратор вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

1) в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), в отношении юридического лица – полное наименование и место нахождения юридического лица), а также реквизиты, необходимые для направления ответа (почтовый адрес, адрес электронной почты);

2) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу регистратора, имуществу, жизни и (или) здоровью работников регистратора, а также членов их семей;

3) текст 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 регистратора, о чем уведомляется лицо,

направившее обращение (жалобу).

6.3. Регистратор принимает обращения (жалобы) по адресу в пределах своего места нахождения.

Регистратор обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы). Указанное информирование направляется получателю финансовых услуг в письменной форме в течение 3 (трёх) дней со дня получения обращения (жалобы) способом, которым было направлено обращение (жалоба), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа).

6.4. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) регистратор фиксирует:

1) дату, время регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

2) в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба), а также иную информацию, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Правилами ведения реестра;

3) тематику обращения (жалобы);

4) дату, время регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

6.5. Регистратор обязан ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 6.2 настоящего Положения) в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы). В случае, если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, срок рассмотрения указанного обращения (жалобы) может быть продлен на срок не более 30 календарных дней с обязательным информированием получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы).

6.6. Ответ регистратора должен содержать разъяснение, какие действия принимаются регистратором по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

Ответ регистратора 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 регистратора, договора об оказании финансовых услуг, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.

6.7. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг в письменной форме способом, которым было направлено обращение (жалоба) (если иное не указано в обращении (жалобе)), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа).

6.8. Сведения о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений (жалоб), поступивших регистратору, по итогам квартала, полугодия, года, направляются в саморегулируемую организацию ежеквартально в виде сведений за отчетный квартал, включающих сведения о нарушениях, выявленных в ходе их рассмотрения.

Сведения, указанные в абзаце первом настоящего пункта, направляются в виде отчета в электронной форме в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала. Форма отчета устанавливается саморегулируемой организацией.

**7. Способы защиты прав получателей финансовых услуг Регистратора**

7.1.Права получателей финансовых услуг защищаются Регистратором путем надлежащего исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства РФ, Базового стандарта и иных законодательных, нормативно-правовых актов РФ.

7.2.Права получателей финансовых услуг могут быть защищены путем:

- направления обращений (жалоб), претензий и иных заявлений Регистратору, СРО НФА, Банку России способами и по адресам, указанным на официальном сайте Регистратора.

- реализации своих прав получателей финансовых услуг в досудебном порядке разрешения споров, в том числе в претензионном порядке урегулирования споров;

- обращения в суд с заявлением на действия (бездействие) Регистратора;

-обращения в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством РФ;

- иными установленными законодательством способами.

**8. Досудебный (внесудебный) порядок урегулирования споров**

8.1.Споры и разногласия между Регистратором и получателем финансовой услуги по поводу предоставления Регистратором услуг на рынке ценных бумаг и совершения иных действий, решаются путем переговоров или путём направления получателем финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного с получением услуги Регистратора.

При получении претензии от получателя финансовых услуг, Регистратор 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.

8.2.При не достижении согласия между сторонами через переговоры предмет спора должен быть передан на рассмотрение в Арбитражный суд Пермского края для разрешения в соответствии с законодательством РФ.

**9. Положение вступает в силу с 01.01.2022.**