

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Президента СРО НФА
от «04» марта 2022 года № 38

ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке предоставления информации членами СРО НФА – Регистраторами и Депозитариями»

Саморегулируемой организации
«Национальная финансовая ассоциация»

Москва, 2022 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение «О порядке предоставления информации членами СРО НФА – Регистраторами и Депозитариями» Саморегулируемой организации «Национальная финансовая организация» (далее – Положение) основывается на законодательстве Российской Федерации, регулирующем деятельность на финансовых рынках, нормативных актах Банка России, Базовом стандарте защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов, Базовом стандарте защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев, внутренних стандартах и документах Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» (далее – СРО НФА).

1.2. Термины, определения и сокращения:

Базовый стандарт	• Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов; • Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев
Депозитарий	Член СРО НФА – профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий депозитарную деятельность
Обращение (Жалоба)	Направленная получателем финансовых услуг Регистратору/Депозитарию просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Регистратором/Депозитарием требований

	законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Регистратора/Депозитария, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг
Получатель финансовых услуг	Юридическое или физическое лицо, обратившееся к Регистратору/Депозитарию с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу
Регистратор	Член СРО НФА – профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий деятельность по ведению реестра владельцев ценных бумаг
Член СРО НФА	Юридическое лицо - участник финансового рынка, являющееся членом СРО НФА и обладающее правами и обязанностями в соответствии с Уставом СРО НФА и иными внутренними стандартами и документами СРО НФА
Финансовая услуга	• Оказываемая Регистратором услуга по сбору, фиксации, обработке, хранению данных, составляющих реестр владельцев ценных бумаг или реестр акций непубличного акционерного общества в виде цифровых финансовых активов, и предоставлению информации из таких реестров; • Оказываемая Депозитарием услуга по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и обездвиженные документарные ценные бумаги, а также по хранению обездвиженных документарных ценных бумаг при условии оказания услуг по учету и переходу прав на них и в случаях, предусмотренных федеральными законами, по учету цифровых прав

1.3. Утверждение, отмена Положения, внесение изменений в Положение производится на основании Приказа Президента СРО НФА (замещающего его лица).

1.4. Положение определяет порядок, сроки, форматы и состав информации, которые Регистратор/Депозитарий обязан предоставлять СРО НФА в соответствии с требованиями Базового стандарта.

1.5. Положение подлежит изменению при изменении требований законодательства и нормативных актов Банка России, Базового стандарта, внутренних стандартов и документов СРО НФА, регулирующих сферу действия Положения.

1.6. До момента внесения в Положение изменений Положение действует в части, не противоречащей требованиям законодательства, нормативных актов Банка России, Базового стандарта, внутренних стандартов и документов СРО НФА на дату применения Положения.

2. Предоставление информации об Обращениях (Жалобах) Получателей финансовых услуг в соответствии с требованиями Базового стандарта

2.1. В целях выполнения требований Базового стандарта Регистратор ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в СРО НФА систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Регистратору за отчетный квартал Обращений (Жалоб) Получателей финансовых услуг, а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Обращений (Жалоб) по форме Приложения 1 к Положению.

2.1. В целях выполнения требований Базового стандарта Депозитарий ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в СРО НФА систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Депозитарию за отчетный квартал Обращений (Жалоб) Получателей финансовых услуг, а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Обращений (Жалоб) по форме Приложения 2 к Положению.

2.2. Информация направляется с адреса официальной электронной почты Регистратора/Депозитария, информация о котором содержится в реестре Членов СРО НФА, на адрес официальной электронной почты СРО НФА info@nfa.ru в формате EXCEL с сопроводительным письмом, подписанным уполномоченным работником Регистратора/Депозитария, в формате PDF.

Информация может быть направлена с иного рабочего адреса электронной почты Регистратора/Депозитария с предварительным направлением на адрес официальной электронной почты СРО НФА info@nfa.ru письменного уведомления о таком адресе, подписанного уполномоченным работником Регистратора/Депозитария, в формате PDF. В

случае изменения указанного ранее иного рабочего адреса электронной почты Регистратора/Депозитария, отличного от адреса официальной электронной почты Регистратора/Депозитария, информация о котором содержится в реестре Членов СРО НФА, необходимо направить новое письменное уведомление.

В случае предоставления информации за подписью уполномоченного работника Регистратора/Депозитария, не являющегося единоличным исполнительным органом Регистратора/Депозитария, действующим на основании Устава Регистратора/Депозитария, необходимо предоставить в СРО НФА доверенность, подтверждающую полномочия указанного уполномоченного работника Регистратора/Депозитария, а также доверенность, подтверждающую полномочия лица, выдавшего доверенность (в случае выдачи доверенности в порядке передоверия). Указанная/указанные доверенность/доверенности должна/должны быть направлена/направлены Регистратором/Депозитарием в формате PDF на адрес официальной электронной почты СРО НФА info@nfa.ru.

Информация, направленная Регистратором с иных адресов электронной почты, не заявленных в указанном выше уведомительном порядке, не принимается и не рассматривается СРО НФА как надлежащее выполнение требований Базового стандарта.

2.3. В столбце 2 Приложения 1/Приложения 2 указывается суммарное количество поступивших Обращений (Жалоб) по соответствующему коду. В случае отсутствия информации о каком-либо виде Обращений (Жалоб) в соответствующей строке столбца 2 проставляется «0» (Ноль). В случае, когда в Обращении (Жалобе) содержится информация, относящаяся к нескольким кодам столбца 1 Приложения 1/Приложения 2, указанное Обращение (Жалоба) отражается по каждому коду.

2.4. В столбце 3 Приложения 1/Приложения 2 указывается описание выявленных нарушений. В случае отсутствия выявленных нарушений в соответствующей строке столбца 3 Приложения 1/Приложения 2 указывается «-» (прочерк).

2.5. В случае отсутствия Обращений (Жалоб) предоставляется отчетность по форме Приложения 1/Приложения 2, в которой во всех строках столбца 2 проставлен «0» (Ноль), а во всех строках столбца 3 проставлен «-» (прочерк).

**Сведения об Обращениях (Жалобах) Получателей финансовых услуг,
поступивших Регистратору**

(Наименование организации)

(Регистрационный номер организации в Реестре Членов СРО НФА)

за ____ квартал _____ года

Код Обращения (Жалобы)	Количество поступивших Обращений (Жалоб)	Выявленные нарушения**
1	2	3
P.1		
P.2		
P.3		
P.4		
P.5		
P.6		
P.7		
P.8		
P.9		
P.10		
P.11		
ВСЕГО		

* Столбец 2 заполняется в числовом формате. По показателю «Код Обращения (Жалобы)» отражается информация о суммарном количестве поступивших Обращений (Жалоб), включая Обращения (Жалобы), в рассмотрении которых отказано, по данному коду. В случае отсутствия Обращений (Жалоб) по соответствующему коду в столбце 2 указывается "0". В случае, когда в Обращении (Жалобе) содержится информация, относящаяся к нескольким кодам столбца 1, указанное Обращение (Жалоба) отражается по каждому коду.

** Указывается описание выявленных нарушений. В случае отсутствия выявленных нарушений в столбце 3 указывается «-» (прочерк).

- P.1 Невозможность подачи Получателем финансовых услуг распоряжения/инструкции, отказ в принятии распоряжения/инструкции Получателя финансовых услуг на совершение операции, отказ Получателю финансовых услуг в совершении операции/исполнении инструкции
- P.2 Исполнение операции не в соответствии с условиями, изложенными в распоряжении/инструкции Получателя финансовых услуг, неисполнение операции по распоряжению/инструкции Получателя финансовых услуг, совершение операции без распоряжения/инструкции Получателя финансовых услуг
- P.3 Необоснованное взимание платы (комиссии) с Получателя финансовых услуг, несогласие Получателя финансовых услуг с тарифами Регистратора, с изменением тарифов за предоставляемые услуги
- P.4 Нарушение срока представления запрашиваемых Получателем финансовых услуг документов (информации), нарушение сроков проведения операции
- P.5 Несвоевременное рассмотрение Обращения (Жалобы) Получателя финансовых услуг, неудовлетворенность Получателя финансовых услуг рассмотрением Обращения (Жалобы)
- P.6 Неудовлетворенность Получателя финансовых услуг качеством, предоставляемых услуг
- P.7 Проблемы с выплатой (перечислением) доходов по ценным бумагам
- P.8 Раскрытие информации (размещение неполной и (или) недостоверной информации) на официальном сайте Регистратора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
- P.9 Проблемы, связанные с личным кабинетом Получателя финансовых услуг
- P.10 Непредставление отчетов Получателю финансовой услуги, нарушение порядка, срока, формы представления отчета Получателю финансовой услуги, а также требований к его содержанию
- P.11 Прочие Обращения (Жалобы)

**Сведения об Обращениях (Жалобах) Получателей финансовых услуг,
поступивших Депозитарию**

(Наименование организации)

(Регистрационный номер организации в Реестре Членов СРО НФА)

за ____ квартал _____ года

Код Обращения (Жалобы)	Количество поступивших Обращений (Жалоб)	Выявленные нарушения**
1	2	3
Д.1		
Д.2		
Д.3		
Д.4		
Д.5		
Д.6		
Д.7		
Д.8		
Д.9		
Д.10		
Д.11		
ВСЕГО		

* Столбец 2 заполняется в числовом формате. По показателю «Код Обращения (Жалобы)» отражается информация о суммарном количестве поступивших Обращений (Жалоб), включая Обращения (Жалобы), в рассмотрении которых отказано, по данному коду. В случае отсутствия Обращений (Жалоб) по соответствующему коду в столбце 2 указывается "0". В случае, когда в Обращении (Жалобе) содержится информация, относящаяся к нескольким кодам столбца 1, указанное Обращение (Жалоба) отражается по каждому коду.

** Указывается описание выявленных нарушений. В случае отсутствия выявленных нарушений в столбце 3 указывается «-» (прочерк).

- Д.1 Невозможность подачи Получателем финансовых услуг поручения/инструкции, отказ в принятии поручения/инструкции Получателя финансовых услуг на совершение операции, отказ Получателю финансовых услуг в совершении операции/исполнении инструкции
- Д.2 Исполнение операции не в соответствии с условиями, изложенными в поручении/инструкции Получателя финансовых услуг, неисполнение операции по поручению/инструкции Получателя финансовых услуг, совершение операции без поручения/инструкции Получателя финансовых услуг
- Д.3 Необоснованное взимание платы (комиссии) с Получателя финансовых услуг, несогласие получателя финансовых услуг с тарифами Депозитария, с изменением тарифов за предоставляемые услуги
- Д.4 Нарушение срока представления запрашиваемых Получателем финансовых услуг документов (информации), нарушение сроков проведения операции
- Д.5 Несвоевременное рассмотрение Обращения (Жалобы) Получателя финансовых услуг, неудовлетворенность Получателя финансовых услуг рассмотрением Обращения (Жалобы)
- Д.6 Неудовлетворенность Получателя финансовых услуг качеством, предоставляемых услуг
- Д.7 Проблемы с выплатой (перечислением) доходов по ценным бумагам
- Д.8 Раскрытие информации (размещение неполной и (или) недостоверной информации) на официальном сайте Депозитария в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
- Д.9 Проблемы, связанные с личным кабинетом Получателя финансовых услуг
- Д.10 Непредставление выписок/отчетов Получателю финансовой услуги, нарушение порядка, срока, формы представления выписки/отчета Получателю финансовой услуги, а также требований к ее/его содержанию
- Д.11 Прочие Обращения (Жалобы)