

«УТВЕРЖДЕНО»

Приказом №16 от 23.06.2025г.

Генеральный директор АО «Вторая линия»



В.А.Артюшенко

**Порядок приема и рассмотрения обращений
в АО «Вторая линия»**

г. Москва, 2025г.

1. Термины и определения

В настоящем Порядке приема и рассмотрения обращений в АО «Вторая линия» (далее по тексту – Порядок) используются следующие термины и определения:

Форма обратной связи — информационный сервис, размещенный на сайте по адресу <https://line2.ru>, предназначенный для приема и рассмотрения обращений, в том числе, жалоб и претензий получателей финансовых услуг.

Личный кабинет - информационный сервис, размещенный на сайте по адресу <https://line2.ru>, предназначенный для взаимодействия с Регистратором.

Обращение — просьба, предложение или заявление Заявителя, предоставленное Регистратору в письменном виде посредством почтового отправления, либо врученное лично, или поступившее на официальный адрес электронной почты Регистратора, либо через Форму обратной связи на сайте Регистратора в сети Интернет, и касающееся оказания финансовой услуги, и не являющееся документами, направляемыми в порядке, предусмотренном правилами оказания финансовых услуг, утвержденными Регистратором, нормативными актами, определяющими порядок оказания финансовых услуг, не относящееся к распоряжениям на совершение операций и/или распоряжениям на получение информации из реестра владельцев ценных бумаг, в том числе:

- Жалоба — обращение Заявителя к Регистратору, содержащее сведения о возможном нарушении Регистратором законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, внутренних документов саморегулируемой организации, нормативных и распорядительных документов Регистратора, либо сведения о возможных ненадлежащих действиях Регистратора и/или его конкретных работников, которые способны привести либо привели к нарушению прав, свобод и законных интересов заявителя либо интересов других лиц.
- Претензия — обращение Заявителя к Регистратору, содержащее сведения о возможном нарушении Регистратором возложенных на него договорных обязательств.

Получатель финансовых услуг (далее также - Заявитель) — физическое или юридическое лицо, в том числе их законные/уполномоченные представители, обратившееся к Регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу.

Регистратор, Общество - Акционерное общество «Вторая линия» (ИНН 79714072529; ОГРН 1257700134009) - профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий деятельность по ведению реестров владельцев ценных бумаг в соответствии с лицензией от 23.06.2025 № 045-14264-000001

Финансовая услуга — оказываемая Обществом в качестве регистратора по сбору, фиксации, обработке, хранению данных, составляющих реестр владельцев ценных бумаг, и предоставлению информации из реестра владельцев ценных бумаг.

2. Общие положения

2.1. Настоящий порядок определяет условия взаимодействия Заявителя и Регистратора в рамках приема и рассмотрения Регистратором обращений, в том числе, жалоб и претензий, поступивших от Заявителя, и предоставления Заявителю ответа Регистратора на них.

2.2. Регистратор рассматривает обращения Заявителя, связанные с осуществлением Регистратором деятельности по ведению реестра ценных бумаг в соответствии с настоящим Порядком только в случае, если порядок их получения, обработки, исполнения и ответа не урегулирован Правилами ведения реестра владельцев ценных бумаг.

2.3. Обращение не является таковым и не принимается к рассмотрению Регистратором в соответствии с настоящим порядком, если оно не связано с получением финансовых услуг, является рекламой и/или обладает признаками массовой рассылки (спам).

3. Порядок приема обращений Регистратором

3.1. Заявитель может предоставить/направить Регистратору Обращение, в том числе, жалобу, претензию одним из нижеперечисленных способов:

- лично (по адресу места нахождения Регистратора);
- по почте (по адресу места нахождения Регистратора);
- по электронной почте (mail@line2.ru);
- через Личный кабинет;
- через Форму обратной связи.

3.2. В случае подачи Обращения, в том числе, жалобы, претензии уполномоченным лицом Заявителя, необходимо представление в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации документа, подтверждающего полномочия такого лица на осуществление действий от имени Заявителя.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в системе учета документов Регистратора не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем его поступления.

В случаях, когда законодательством Российской Федерации устанавливается иной порядок рассмотрения отдельных видов обращений в финансовые организации, подлежат применению соответствующие нормы специального законодательства.

4.2. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Регистратор уведомляет Заявителя о регистрации Обращения - направляет Уведомление о регистрации Обращения (далее — Уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения способом, указанным в п.4.6 настоящего Порядка.

4.3. Регистратор рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на Обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

4.4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, Регистратор вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. При этом Регистратор направляет Заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения (далее—Уведомление о продлении срока рассмотрения) способом, указанным в п.4.6 настоящего Порядка.

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.

4.6. Ответ на Обращение, а также Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока рассмотрения 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, Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока рассмотрения направляются способом, указанным в Обращении.

4.7. Регистратор вправе не отвечать по существу на поступившее к нему Обращение, в том числе, жалобу, претензию в следующих случаях:

- 4.7.1. Обращение не содержит реквизитов, необходимых для направления Заявителю ответа на Обращение (не указан почтовый адрес и/или электронный адрес Заявителя);
- 4.7.2. Обращение не содержит сведений, идентифицирующих Заявителя: фамилию, имя, отчество (при наличии) в отношении физического лица; полное наименование и место нахождения в отношении юридического лица;
- 4.7.3. В обращении Заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора, угрозы жизни, здоровью и имуществу его сотрудников;
- 4.7.4. Текст Обращения не поддается прочтению;
- 4.7.5. Текст Обращения не позволяет определить его суть;
- 4.7.6. В Обращении Заявителя содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Регистратора;
- 4.7.7. В Обращении содержится вопрос, на который Заявителю ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении, включая жалобу, претензию, не приводятся новые доводы или обстоятельства.

4.8. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 4.7.2 — 4.7.6 настоящего Порядка, Регистратор принимает решение оставить обращение без ответа по существу, Заявителю направляется уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 4.6 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

4.9. 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 Регистратор направляет Заявителю соответствующее уведомление в порядке, предусмотренном пунктом 4.6 настоящего Порядка. При этом, если Регистратор не имеет возможности удостовериться в получении Заявителем предыдущего ответа по существу вопроса, вместе с уведомлением о принятии решения об оставлении Обращения без ответа по существу, Заявителю предоставляется копия предыдущего ответа.

4.10. В случае выявления Регистратором при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта саморегулируемой организации, 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 действующим законодательством, в день направления ответа на Обращение Заявителю.

4.11. В случае поступления Регистратору из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Регистратор обязан рассмотреть Обращение в соответствии с требованиями указанной выше статьи, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления Заявителю.

4.12. Регистратор и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных действующим законодательством, 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.