**Правила предоставления информации получателями финансовых услуг и**

**взаимодействия Регистратором с получателями финансовых услуг**

Настоящая информация публикуется для получателей финансовых услуг ООО «Московский Фондовый Центр» (далее – Регистратор) в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов (утв. Банком России 21.10.2021, протокол № КФНП-36)

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Общая информация о Регистраторе** | |
| Полное фирменное наименование | Общество с ограниченной ответственностью «Московский Фондовый Центр» |
| Сокращенное фирменное наименование | ООО «Московский Фондовый Центр» |
| Адрес | г.Москва, Орликов переулок, д.5, стр.3 |
| Адреса офисов Регистратора | Адреса офисов Регистратора и контактные телефоны размещены на сайте Регистратора: <https://srmfc.ru/division>  **Центральный офис:**  г.Москва, Орликов переулок, д.5, стр.3  для направления почтового отправления: 101000, Россия г.Москва, а/я 277  **Архангельский филиал ООО «Московский Фондовый Центр»:**  163020, Российская Федерация, г.Архангельск, Никольский проспект, д.15, оф.209  для направления почтового отправления: 163020, г. Архангельск, пр-кт Никольский, д.15, оф.209  **Калужский филиал ООО «Московский Фондовый Центр»:**  248600, Российская Федерация, г. Калуга, ул. Карпова, д.13  для направления почтового отправления: 248600, Российская Федерация, г. Калуга, ул. Карпова, д.13  **Курский филиал ООО «Московский Фондовый Центр»:**  305000, г.Курск, ул. Луначарского, д. 8, литер А  для направления почтового отправления: 305000, г.Курск, ул. Луначарского, д. 8, литер А  **Нижегородский филиал ООО «Московский Фондовый Центр»:**  603005, Российская Федерация, г. Нижний Новгород, ул. Нестерова, д.9 оф.604  для направления почтового отправления: 603005, Российская Федерация, г. Нижний Новгород, ул. Нестерова, д.9 оф.604 **Ногинский филиал ООО «Московский Фондовый Центр»:**  142400, Российская Федерация, Московская обл., г. Ногинск, ул.Рабочая, д.64  для направления почтового отправления: 142400, Российская Федерация, Московская обл., г.Ногинск, ул. Рабочая, д.64  **Раменский филиал ООО «Московский Фондовый Центр»:**  140100, Российская Федерация, Московская обл., Раменский район, г. Раменское, ул. Красноармейская, д.133/6  для направления почтового отправления: 140100, Российская Федерация, Московская обл., Раменский район, г. Раменское, ул. Красноармейская, д.133/6  **Ростовский филиал ООО «Московский Фондовый Центр»:**  344019, г. Ростов-на-Дону, ул.19-я Линия, 53 А.  для направления почтового отправления: 344019, г. Ростов-на-Дону, ул.19-я Линия, 53 А.  **Рязанский филиал ООО «Московский Фондовый Центр»:**  390046, Российская Федерация, г. Рязань, Московское шос. д.20, оф. 600/1  для направления почтового отправления: 390046, Российская Федерация, г. Рязань, Московское шос. д.20, оф. 600/1  **Санкт-Петербургский филиал ООО «Московский Фондовый Центр»:**  190013, Российская Федерация, г. Санкт-Петербург, ул. Верейская, д. 31, офис 1  для направления почтового отправления: 190013, Российская Федерация, г. Санкт-Петербург, а/я 246  **Тамбовский филиал ООО «Московский Фондовый Центр»:**  392000, Российская Федерация, г. Тамбов, ул.Октябрьская, д.22 (лит.Е)  для направления почтового отправления: 392000, Российская Федерация, г. Тамбов, ул.Октябрьская, д.22 (лит.Е) **Тверской филиал ООО «Московский Фондовый Центр»:**  170023 г.Тверь ул. Бобкова, д.7 , оф. 61/1  для направления почтового отправления: 170023 г.Тверь ул. Бобкова, д.7, оф. 61/1 **Тольяттинский филиал ООО «Московский Фондовый Центр»:**  445009, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Горького, д. 96  для направления почтового отправления: 445009, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Горького, д. 96, а/я 20  **Тульский филиал ООО «Московский Фондовый Центр»:**  300012, г. Тула, проезд Тимирязева, 6, строение лит. В, помещение 17  для направления почтового отправления: 300012, г. Тула, проезд Тимирязева, 6, строение лит. В, помещение 17  **Череповецкий филиал ООО «Московский Фондовый Центр»:**  162605 Российская Федерация. Вологодская область, г. Череповец, ул. Краснодонцев, д.24  для направления почтового отправления: 162605 Российская Федерация. Вологодская область, г. Череповец, ул. Краснодонцев, д.24 |
| Адрес электронной почты | orgmail@srmfc.ru |
| Контактный телефон | +7(495) 644-03-02 |
| Адрес сайта Регистратора | <https://srmfc.ru/> |
| Лицензия на осуществление деятельности по ведению реестра, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии | Лицензия на осуществление деятельности по ведению реестра №10-000-1-00251 от 16.08.2002, выдана ФКЦБ России без ограничения срока действия  Бланк лицензии размещен на сайте Регистратора: <https://srmfc.ru/image2> |
| Членство в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» | ООО «Московский Фондовый Центр» является членом Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА)  Адрес официального сайта СРО НФА в сети «Интернет»: <https://new.nfa.ru> |
| Информация о Базовом стандарте | Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов (далее - Базовый стандарт), разработан на основании части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года №223- ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» в соответствии с требованиями Указания Банка России от 26 октября 2017 года № 4585-У «О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц- получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, управляющих, депозитариев и регистраторов» 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. Базовый стандарт утвержден Банком России 21.10.2021 года. Положения Базового стандарта вступают в силу с 01.01.2022 года.  Базовый стандарт размещен:  на сайте СРО НФА: <https://new.nfa.ru/upload/iblock/781/standart_reg.pdf>  на сайте Банка России:<http://www.cbr.ru/Queries/XsltBlock/File/62016/35> |
| Орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью регистратора | Центральный банк Российской Федерации (Банк России)  Адрес официального сайта Банка России в сети «Интернет»: <https://cbr.ru> |

|  |  |
| --- | --- |
| **2. Информация о финансовых услугах Регистратора** | |
| 2.1. О финансовых услугах и дополнительных услугах регистратора, в том числе оказываемых регистратором за дополнительную плату, и порядке их получения | **Услуги, оказываемые эмитентам:**  Информация об оказываемых эмитентам услугах размещена на сайте Регистратора:   * Ведение реестра акционеров * Предоставление информации из реестра; * Подготовка и проведение общих собраний; * [Тиражирование и почтовая рассылка информационных материалов акционерам](https://www.reestrrn.ru/issuers/additional_services/printing_mailing/); * [Начисление и организация выплаты дивидендов](https://www.reestrrn.ru/issuers/additional_services/dividend_payments/); * [Раскрытие информации](https://www.reestrrn.ru/issuers/additional_services/disclosure_information/); * [Реализация процедур обязательного и добровольного предложения, выкупа ЦБ по требованию лица, которое приобрело более 95 процентов акций открытого акционерного общества](https://www.reestrrn.ru/issuers/additional_services/procedura%20vikupa/index.php); * [Реализация процедуры выкупа акций Эмитентом](https://www.reestrrn.ru/issuers/additional_services/redemption_Issuer/); * [Направление информации Номинальному держателю и Центральному депозитарию](https://www.reestrrn.ru/issuers/additional_services/EDO/); * Удостоверение решения Единственного акционера; * [Регистрация акционерного общества в ФНС России и разработка (или подготовка) комплекта документов для учреждения акционерного общества](https://www.reestrrn.ru/customers/corporate_governance/); * [Регистрация выпусков ценных бумаг при учреждении акционерного общества с оказанием дополнительных услуг по подготовке документов](https://www.reestrrn.ru/customers/info_reg_vcb/).     Документы, предоставляемые получателем финансовой услуги для ее получения:   * Документы, которые необходимы для передачи реестра регистратору***,*** размещены на сайте Регистратора; * Формы документов, предоставляемые эмитентами Регистратору в период ведения реестра, размещены на сайте Регистратора; * Формы распоряжений, используемые эмитентом, размещены на сайте Регистратора;   Информация о финансовых услугах, оказываемых Регистратором на основании договора на ведение реестра владельцев ценных бумаг, в том числе об услугах Регистратора, оказываемых за дополнительную плату, содержится:   * в Правилах ведения реестра, размещенных на сайте Регистратора https://srmfc.ru/sites/default/files/ARC/01\_Docum\_SVR/PSVR-05\_2.pdf; * в [Правилах](https://www.reestrrn.ru/Documents/rules/r14.pdf) регистрации выпусков акций, подлежащих размещению при учреждении акционерных обществ, размещенных на сайте Регистратора https://srmfc.ru/sites/default/files/ARC/01\_Docum\_SVR/PSVR-05\_2.pdf; * в Прейскурантах, размещенных на сайте Регистратора   https://srmfc.ru/sites/default/files/ARC/01\_Docum\_SVR/PSVR-05\_2.pdf.  Получить более подробную информацию по услугам для эмитентов можно обратившись в Корпоративный отдел по телефону 8 (495) 644-03-02 доб. 38-13, 38-52, 37-67, а также по адресу электронной почты: orgmail@srmfc.ru.  Проведение операций в реестре:   * Внесение записей о погашении ценных бумаг. * Внесение записи (списания/зачисления) ценных бумаг по счету неустановленных лиц. * Внесение записей об объединении дополнительных выпусков ценных бумаг. * Внесение записи об аннулировании индивидуального номера (кода) дополнительного выпуска ценных бумаг и объединения ценных бумаг дополнительного выпуска с ценными бумагами выпуска, по отношению к которому они являются дополнительными. * Внесения записей в реестр в случаях проведения процедуры выкупа акций эмитентом.   **Услуги, оказываемые зарегистрированным лицам (акционерам, владельцам инвестиционных паев), наследникам**  Проведение операций в реестре:   * Внесение записей об открытии лицевого счета. * Внесение изменений анкетных данных зарегистрированного лица в информацию лицевого счета. * Внесение записей о переходе прав собственности на ценные бумаги: * при совершении сделки; * в результате наследования; * по решению суда и/ или исполнительному документу; * при реорганизации зарегистрированного лица; * при ликвидации юридического лица; * в результате внесения ценных бумаг в уставный капитал. * Внесение записей при фиксации (регистрации) факта ограничения операций с ценными бумагами (ареста ценных бумаг), фиксации (регистрации) факта снятия ограничения операций с ценными бумагами (снятия ареста с ценных бумаг). * Внесение записей фиксации (регистрации) факта снятия ограничения операций с ценными бумагами (снятия ареста с ценных бумаг). * Внесение записей о зачислении и списании ценных бумаг со счета номинального держателя, номинального держателя центрального депозитария, доверительного управляющего (при передаче ценных бумаг без перехода прав собственности). * Внесение записей при получении заявления об ошибочности распоряжения о совершении операции. * Внесение записи об обременении/ прекращении обременения ценных бумаг. * Внесение записи об объединении лицевых счетов в реестре. * Внесение записей о закрытии лицевого счета. * Внесение записей о размещении ценных бумаг. * Процедуры, совершаемые при внесении записи в реестр при депонировании ценных бумаг по договору эскроу. * Внесения записей в реестр в случаях проведения процедуры выкупа акций. * Внесения записей в реестр при осуществлении акционерами преимущественного права приобретения акций и эмиссионных ценных бумаг, конвертируемых в акции. * Внесение записей о зачислении или списании ценных бумаг с депозитного лицевого счета. * иные операции в соответствии с законодательством Российской Федерации.   Указанные операции совершаются на основании переданных Регистратору документов – оснований для внесения записей в реестр.  Предоставление информации из реестра:  Регистратор предоставляет информацию из реестра по запросам зарегистрированных лиц в виде следующих документов:   * уведомления о совершении операций по лицевым счетам; * выписки из реестра; * справки об операциях, совершенных по лицевым счетам; * сведения о наличии счетов и иная информация, необходимая для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера.   Регистратор также может предоставлять следующую информацию:   * данные из реестра об имени (полном наименовании) зарегистрированных в реестре владельцев, количестве, категории (типе или серии) и номинальной стоимости принадлежащих им ценных бумаг (для владельцев и номинальных держателей, на лицевом счете которых учитывается более одного процента голосующих акций эмитента); * справку о процентном соотношении общего количества принадлежащих зарегистрированному лицу ценных бумаг к уставному капиталу эмитента и общему количеству ценных бумаг данной категории (типа или серии); * справку о наличии на лицевом счете зарегистрированного лица указанного в запросе количества ценных бумаг определенного вида, категории (типа или серии) при условии, что это количество не превышает количество ценных бумаг данного вида, категории (типа или серии), учитываемых на его лицевом счете; * справку об учитываемых на лицевом счете зарегистрированного лица ценных бумагах на указанную в распоряжении дату.   Регистратор предоставляет по письменному запросу залогодержателя информацию о зафиксированных в его пользу в реестре правах залога на ценные бумаги.  С подробной информацией о требованиях к составу и оформлению документов можно ознакомиться на сайте Регистратора, в разделе [Правила ведения реестра владельцев ценных бумаг](https://www.reestrrn.ru/Documents/rules/r13.pdf): https://srmfc.ru/sites/default/files/ARC/01\_Docum\_SVR/PSVR-05\_2.pdf.  Документы, необходимые для проведения операций в Реестре, а также для получения информации из Реестра, могут быть предоставлены лицом, которому открывается лицевой счет, или зарегистрированным лицом (уполномоченными представителями таких лиц) в Центральный офис по адресу г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.3 или в любой из филиалов Регистратора (https://srmfc.ru/division), а также через трансфер-агента Регистратора <https://srmfc.ru/ta> или через эмитентов (управляющих компаний паевых инвестиционных фондов или доверительных управляющих ипотечным покрытием ипотечных сертификатов участия), выполняющих по договору функции регистратора по приему и передаче документов: https://srmfc.ru/cb\_p30\_4  Ознакомиться со стоимостью услуг и стоимостью дополнительных услуг, оказываемых ООО «Московский Фондовый Центр» зарегистрированным лицам, можно на сайте Регистратора: <https://srmfc.ru/content/preyskuranty-0>  Порядок получения финансовой услуги, в том числе документы, которые должны быть предоставлены получателем финансовой услуги для ее получения, содержатся в [Правила](https://www.reestrrn.ru/Documents/rules/r13.pdf)х ведения реестра ценных бумаг, размещенных на сайте Регистратора: <https://srmfc.ru/sites/default/files/ARC/01_Docum_SVR/PSVR-05_2.pdf>  Формы бланков документов для заполнения зарегистрированными лицами размещены на сайте Регистратора: <https://srmfc.ru/formdoc>  Формы бланков документов для заполнения зарегистрированными лицами в целях выполнения требований Федерального закона № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», размещены на сайте Регистратора: <https://srmfc.ru/formdoc>  **Взаимодействие с контрагентами с использованием электронного документооборота:**  С номинальными держателями, управляющими компаниями, трансфер-агентами взаимодействие осуществляется с использованием электронного документооборота.  С эмитентами, зарегистрированными лицами (за исключением номинальных держателей) взаимодействие может осуществляться с использованием электронного документооборота.  Электронные документы должны содержать информацию, соответствующую требованиям Федеральных законов, а также нормативных актов в сфере финансовых рынков.  Информация о порядке и условиях обмена электронными документами является общедоступной и размещается на сайте регистратора <http://www.srmfc.ru> в сети Интернет.  В случае заключения соглашения об обмене электронными документами, распоряжения, подписанные электронной подписью согласно действующему законодательству об электронной подписи, могут предоставляться Регистратору в электронном виде в соответствии с правилами, зафиксированными в соглашении об обмене электронными документами.  Формирование, отправка, прием и обработка электронных документов осуществляются Регистратором в соответствии с порядком, предусмотренным настоящими Правилами и Соглашением об обмене электронными документами, заключенным между участниками ЭДО (далее - Соглашение об обмене ЭД).  **Оказание услуг эскроу-агента**  ООО «Московский Фондовый Центр» в соответствии с действующим законодательством оказывает **услуги эскроу-агента** и выступает гарантом сохранности ценных бумаг в отношении которых заключен договор эскроу и обязуется передать их бенефициару при возникновении оснований указанных в договоре эскроу.  Регистратор предоставляет услуги эсуроу-агента. Для получения услуги необходимо заключить договор эскроу между депонентом, бенефициаром и эскроу-агентом (Регистратором).  По вопросу заключения договора эскроу необходимо обратиться в Регистрационный отдел по телефону: +7 (495) 644-01-06  Услуга предоставляется в отношении ценных бумаг эмитента (лица, обязанного по ценным бумагам), реестр владельцев которых ведет Регистратор.  **Дополнительные услуги по оказанию содействия в осуществлении прав по ценным бумагам, оказываемые зарегистрированным лицам**   * Предварительная экспертиза документов, предоставляемых Регистратору для проведения операций (проверка правильности оформления форм бланков/комплектности документов), в том числе: * документов, подготовленных для открытия лицевого счета/внесения изменений в информацию счета о зарегистрированном лице для акционеров резидентов/нерезидентов (проверка комплекта учредительных документов); * распоряжений о совершении операции в реестре связанных в перевод ценных бумаг/ выдачи информации из реестра; * документов, связанных с залогом ценных бумаг. * Заполнение сотрудником Регистратора бланков для внесения записи в реестр/предоставления информации из реестра. * Пересылка документов, подготовленных регистратором по распоряжению (запросу) зарегистрированного лица, срочным почтовым отправлением по территории РФ/за границу. * Организация перевода, оформленного на иностранном языке документа, предоставленного регистратору физическим лицом и экспертиза документа для проведения операции в реестре (в т.ч. перевод удостоверительных надписей и печатей), и удостоверение перевода российским нотариусом. * Возможность организации оказания консультационных услуг по порядку оформления акционерами документов, а также приема документов, относящих к проведению операций в реестре не на территории Регистратора. * Консультация акционеров и их уполномоченных представителей по вопросам, касающимся ведения реестра и осуществления прав на ценные бумаги при личном обращении к Регистратору. * Консультация акционеров и их уполномоченных представителей по телефону Регистратора: (495) 644-03-02 (секретариат).   Стоимость услуг определяется [Прейскурантом на дополнительные услуги по оказанию содействия в осуществлении прав по ценным бумагам, оказываемые зарегистрированным лицам специализированным регистратором ООО «Московский Фондовый Центр»](https://www.reestrrn.ru/Documents/20201001_Dop.pdf)**.**    **Дополнительные возможности:**   * В целях экономии времени для посещения офисов Регистратора возможно осуществить запись на прием в удобное для вас время по телефонам: * (495) 644-01-06 для зарегистрированных лиц; * (495) 644-01-46 для эмитентов * Проведение предварительной экспертизы документов, в том числе с возможностью предоставления документов по электронным каналам связи, что позволяет сократить время посещения офиса Регистратора, при предоставлении документов, не получив отказа в приеме документов или мотивированного отказа в проведении операции. |
| 2.2. 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 | Способы и адреса направления обращений (жалоб) в ООО «Московский Фондовый Центр»  Регистратор принимает обращения (жалобы) по следующим каналам связи:   * лично - путем вручения при обращении в центральный офис или филиал Регистратора: * посредством почтовой связи – путем направления почтового отправления в центральный офис Регистратора/ филиала Регистратора. Адреса Регистратора/ Филиалов Регистратора для предоставления/ направления обращения (жалобы) размещены на сайте Регистратора https://srmfc.ru и указаны в разделе 1 настоящих Правил; * по электронным каналам связи – путем направления обращения (жалобы) в виде электронного документа; * посредством электронного документооборота (ЭДО); * по адресу электронной почты Регистратора: [orgmail@srmfc.ru](mailto:orgmail@srmfc.ru) с использованием УКЭП в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».   Порядок рассмотрения поступивших в ООО «Московский Фондовый Центр» обращений (жалоб), содержащих сведения о возможном нарушении регистратором требований законодательства Российской Федерации размещен на сайте Регистратора <https://srmfc.ru/content/poryadok-rassmotreniya-obrashcheniy>  **Способы и адреса направления обращений (жалоб) в адрес саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА):**  Почтовый адрес для письменных обращений: 107045, г. Москва, Большой Сергиевский переулок, д. 10  Адрес электронной почты: [info@nfa.ru](mailto:info@nfa.ru).  Телефон: +7 (495) 980-98-74  Контактная информация также размещена на сайте СРО НФА: <https://new.nfa.ru/contacts/index.php?sphrase_id=26160>  **Способы и адреса направления обращений (жалоб) в адрес Банка России:**  Почтовый адрес для письменных обращений: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д.12  Общественная приемная Банка России, пункт приема корреспонденции: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1  Интернет-приемная Банка России: <https://www.cbr.ru/Reception>  Почтовые адреса и факсы территориальных отделений Банка России: <http://www.cbr.ru/about_br/tubr>  Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88  Проверка прохождения факса: +7 495 771-48-30  Контактная информация также размещена на сайте Банка России: <https://www.cbr.ru/contacts/> |
| 2.3. 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). | **Права получателей услуг Регистратора установлены:**   * Федеральным законом от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах»; * Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-Ф3 «О рынке ценных бумаг»; * Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»; * Федеральным законом от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»; * Порядком открытия и ведения держателями реестров владельцев ценных бумаг лицевых и иных счетов, утвержденным Приказом ФСФР России от 30.07.2013 № 13-65/пз-н; * Положением Банка России от 27.12.2016 № 572-П «О требованиях к осуществлению деятельности по ведению реестра владельцев ценных бумаг»; * Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов; * иными законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе в сфере финансового рынка.   **Способы урегулирования споров** **получателя финансовых услуг с Регистратором:**  1) Споры, связанные с получением услуги Регистратора, разрешаются в досудебном порядке путем переговоров, а при не достижении согласия – в суде с соблюдением претензионной процедуры.  2) Получатель финансовой услуги – физическое/юридическое лицо вправе защищать свои права в суде по правилам подсудности и подведомственности, установленными законодательством Российской Федерации.  **Способы защиты прав получателя услуг Регистратора и адреса для направления обращений (жалоб):**  1) Права получателей финансовых услуг защищаются Регистратором путем надлежащего исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Базового стандарта и иных законодательных и нормативных правовых актов.  2) Права получателей финансовых услуг могут быть защищены путем направления обращений (жалоб), претензий и иных заявлений в адрес Регистратора одним из указанных выше способов. Регистратор рассматривает поступившую претензию получателя финансовых услуг и уведомляет его о результатах рассмотрения в письменной форме в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения претензии или в течение иного срока, установленного сторонами в договоре об оказании финансовых услуг (при его наличии). Порядок и сроки рассмотрения обращений (жалоб) Регистратором определены локальными нормативными документами Регистратора:   * [Правилами](https://www.reestrrn.ru/Documents/rules/r13.pdf) ведения реестра владельцев ценных бумаг ООО «Московский Фондовый Центр»; * Порядком рассмотрения поступающих в ООО «Московский Фондовый Центр» обращений (жалоб), связанных с профессиональной деятельностью на рынке ценных бумаг.   3) Получателем финансовых услуг путем направления обращений и иных заявлений в СРО, членом которой является Регистратор.  Почтовый адрес для письменных обращений: 107045, г. Москва, Большой Сергиевский переулок, д. 10  Адрес электронной почты: [info@nfa.ru](mailto:info@nfa.ru).  Контактная информация также размещена на сайте: <https://new.nfa.ru/contacts/index.php?sphrase_id=26160>  4) Получателем финансовых услуг путем направления обращений и иных заявлений в Банк России.  Почтовый адрес для письменных обращений: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д.12  Общественная приемная Банка России, пункт приема корреспонденции: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1  Интернет-приемная Банка России: <https://www.cbr.ru/Reception>  Почтовые адреса и факсы территориальных отделений Банка России: <http://www.cbr.ru/about_br/tubr>  Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88  Проверка прохождения факса: +7 495 771-48-30  Контактная информация также размещена на сайте: <https://www.cbr.ru/contacts/>  5) Получателем финансовых услуг путем обращения в суд с заявлением на действия (бездействие) Регистратора;  6) Получателем финансовых услуг путем 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 Российской Федерации.  Процедура рассмотрения обращений (жалоб) и сроки определены нормативными актами по надзору и контролю соответствующих органов/организаций.  **Получатель услуг Регистратора вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными законодательством способами.** |
| 3. Дополнительная информация | Все документы, ссылки на которые есть в настоящих Правилах, Получатель финансовых услуг может получить в бумажном виде непосредственно в регистрационном отделе Центрального офиса, в филиале Регистратора и у любого трансфер-агента, осуществляющего прием документов для Регистратора. |