

«УТВЕРЖДЕНО»

Приказом № 23 от 30.07.2025г.

Генеральный директор АО «Вторая линия»



В.А. Артюшенко

**Порядок приема и рассмотрения обращений
в Акционерном обществе «Вторая линия»
(редакция №2)**

г. Москва, 2025г.

1. Термины и определения

В настоящем Порядке приема и рассмотрения обращений в Акционерном обществе «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 АО «Вторая линия».

Общество - Акционерное общество «Вторая линия» (ИНН 79714072529; ОГРН 1257700134009) - профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий деятельность по ведению реестров владельцев ценных бумаг и депозитарную деятельность в соответствии с лицензиями, выданными Банком России.

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

- Жалоба — обращение Заявителя к Обществу, содержащее сведения о возможном нарушении Обществом законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, внутренних документов саморегулируемой организации, нормативных и распорядительных документов Общества, либо сведения о возможных ненадлежащих действиях Общества 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 Обществу, содержащее сведения о возможном нарушении Обществу возложенных на него договорных обязательств.

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

Финансовая услуга:

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

- оказываемая Обществом в качестве депозитария 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), а также услуга по предоставлению информации по счетам депо.

2. Общие положения

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

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

2.3. Обращение не является таковым и не принимается к рассмотрению Обществом 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

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

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

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 Общества 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 Общество 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. Общество 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 или уполномоченного им лица, Общество вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. При этом Общество 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 Обществом 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. Общество 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 Общества, 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 Общества.
 - 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, Общество 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, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Общество направляет Заявителю соответствующее уведомление в порядке, предусмотренном пунктом 4.6 настоящего Порядка. При этом, если Общество 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 Обществом при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта саморегулируемой организации, Общество 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 Обществу из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Общество обязано 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. Общество 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.