

Утверждено приказом
ПАО Московская Биржа
от 21 июня 2024 №МБ-П-2024-1936

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
В ПУБЛИЧНОМ АКЦИОНЕРНОМ ОБЩЕСТВЕ
«МОСКОВСКАЯ БИРЖА ММВБ-РТС»**

Москва - 2024

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений в Публичном акционерном обществе «Московская Биржа ММВБ-РТС» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 04.08.2023 № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 442-ФЗ), Федеральным законом от 21.11.2011 № 325-ФЗ «Об организованных торгах» (далее – Федеральный закон № 325-ФЗ), Федеральным законом от 20.07.2020 № 211-ФЗ «О совершении сделок с использованием финансовой платформы» (далее – Федеральный закон № 211-ФЗ), Федеральным законом от 31.07.2020 № 259-ФЗ «О цифровых финансовых активах, цифровой валюте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 259-ФЗ), Федеральным законом от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (далее – Федеральный закон № 86-ФЗ), Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Федеральный закон № 123-ФЗ), Уставом Публичного акционерного общества «Московская Биржа ММВБ-РТС» (далее - ПАО Московская Биржа, Биржа), а также с учетом рекомендаций, установленных Государственной системой документационного обеспечения управления, ГОСТ Р 7.0.97 – 2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело».

1.2. Положение устанавливает порядок и сроки рассмотрения обращений физического лица или юридического лица в адрес ПАО Московская Биржа по вопросам, связанным с осуществлением ПАО Московская Биржа деятельности организатора торговли, оператора обмена цифровых финансовых активов и оператора финансовой платформы.

1.3. Положение действует с даты вступления в законную силу Федерального закона № 442-ФЗ. В случае изменения требований законодательства Российской Федерации, Положение действует в части, им не противоречащей.

1.4. Термины и определения, используемые в Положении:

Заявитель - физическое лицо или юридическое лицо, направившее обращение.

Обращение - обращение физического лица или юридического лица (Заявителя), связанное с осуществлением организатором торговли деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 325-ФЗ; связанное с осуществлением оператором финансовой платформы деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 211-ФЗ, связанное с осуществлением деятельности оператора обмена цифровых финансовых активов, предусмотренной Федеральным законом № 259-ФЗ.

Оператор обмена цифровых финансовых активов - Публичное акционерное общество «Московская Биржа ММВБ-РТС», действующее в качестве оператора обмена цифровых финансовых активов, которое обеспечивает заключение сделок с цифровыми финансовыми активами в соответствии с Федеральным законом № 259-ФЗ и включенное Банком России в реестр операторов обмена цифровых финансовых активов.

Оператор финансовой платформы (Оператор платформы) - юридическое лицо, созданное в организационно-правовой форме акционерного общества в соответствии с законодательством Российской Федерации, оказывающее услуги, связанные с обеспечением возможности совершения финансовых сделок между финансовыми организациями или эмитентами и потребителями финансовых услуг с использованием финансовой платформы и включенное Банком России в реестр операторов финансовых платформ. Оператором платформы является Публичное акционерное общество «Московская биржа ММВБ-РТС».

Организатор торговли - Публичное акционерное общество «Московская биржа ММВБ-РТС».

Финансовая платформа (Платформа) – информационная система, использующая программно-технические средства, предназначенные для обеспечения взаимодействия между финансовыми организациями или эмитентами и потребителями финансовых услуг посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в целях обеспечения возможности совершения финансовых сделок.

Термины и определения, не установленные настоящим Положением, используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации и внутренними документами Биржи.

2. Порядок и сроки рассмотрения Обращений Организатором торговли

2.1. Организатор торговли рассматривает Обращение Заявителя, связанное с осуществлением организатором торговли деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 325-ФЗ.

2.2. Организатор торговли принимает Обращения, направленные посредством:

- почтовой связи по адресу: 125009, г. Москва, пер. Большой Кисловский, д. 13;
- нарочным на бумажном носителе по адресу: 125009, г. Москва, пер. Большой Кисловский, д. 13;
- направленных на адрес электронной почты: info@moex.com.

Наличие подписи заявителя в Обращении не требуется.

2.3. Информация об адресах, а также о способах приема Обращений, указанных в пункте 2.2. настоящего Положения, размещена на официальном сайте Организатора торговли в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://www.moex.com>.

2.4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления Организатору торговли. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Организатор торговли уведомляет Заявителя о регистрации Обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения.

2.5. Организатор торговли рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

2.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Организатор торговли вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Организатор торговли уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - Уведомление о продлении срока).

2.7. Ответ на Обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющиеся 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.

2.8. Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока 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 Организатором торговли 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 направляется способом, указанным в Обращении.

2.9. Организатор торговли хранит Обращения Заявителей, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, в течение трех лет со дня регистрации таких Обращений.

2.10. Ответ на Обращение по существу не дается Организатором торговли в следующих случаях:

2.10.1. В Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.10.2. В Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя.

2.10.3. В Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организатора торговли, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Организатора торговли, а также членов его семьи.

2.10.4. Текст Обращения не поддается прочтению.

2.10.5. Текст Обращения не позволяет определить его суть.

2.11. В случаях, предусмотренных подпунктами 2.10.2 – 2.10.5 пункта 2.10. настоящего Положения, если Организатор торговли принимает решение не рассматривать Обращения по существу, он направляет Заявителю уведомление об

этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 2.8. настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

2.12. 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, Организатор торговли вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 2.11. настоящего Положения.

2.13. В случае поступления Организатору торговли из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона №86-ФЗ, Организатор торговли рассматривает его в соответствии с требованиями Федерального закона № 442-ФЗ, а также направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных Федеральным законом № 442-ФЗ, в день их направления Заявителю.

2.14. Организатор торговли и его должностные лица не используют иначе, чем в целях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, и не разглашают 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.

3. Порядок и сроки рассмотрения Обращений Оператором финансовой платформы.

3.1. Оператор финансовой платформы рассматривает Обращение Заявителя, связанное с осуществлением Оператором финансовой платформы деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 211-ФЗ.

3.2. Оператор финансовой платформы принимает Обращения, направленные посредством:

- почтовой связи по адресу: 125009, г. Москва, пер. Большой Кисловский, д. 13;
- нарочным на бумажном носителе по адресу: 125009, г. Москва, пер. Большой Кисловский, д. 13;
- направленных на адрес электронной почты: finclaims@moex.com.

Наличие подписи заявителя в Обращении не требуется.

3.3. Информация об адресах, а также о способах приема Обращений, указанных в пункте 3.2. настоящего Положения, размещена на официальном сайте Оператора финансовой платформы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://finuslugi.ru/obrashchenie>.

3.4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления Оператору финансовой платформы. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Оператор

финансовой платформы уведомляет Заявителя о регистрации Обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения.

3.5. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Оператором финансовой платформы нарушенного права Заявителя, Обращение подлежит рассмотрению Оператором финансовой платформы в порядке и сроки, установленные Федеральным законом №123-ФЗ. Оператор финансовой платформы направляет Заявителю мотивированный ответ об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования:

3.5.1. В течение 15 рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и, если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти календарных дней.

3.5.2. В течение 13 календарных дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

3.6. Оператор финансовой платформы рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

3.7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Оператор финансовой платформы вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Оператор финансовой платформы уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление (далее - Уведомление о продлении срока).

3.8. 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.

3.9. Ответ на Обращение, а также Уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока 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 Оператором финансовой платформы 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 направляется способом, указанным в Обращении.

3.10. Оператор финансовой платформы хранит Обращения Заявителей, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, в течение трех лет со дня регистрации таких Обращений.

3.11. Ответ на Обращение по существу не дается Оператором финансовой платформы в следующих случаях:

3.11.1. В Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3.11.2. В Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя.

3.11.3. В Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Оператора финансовой платформы, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Оператора финансовой платформы, а также членов его семьи.

3.11.4. Текст Обращения не поддается прочтению.

3.11.5. Текст Обращения не позволяет определить его суть.

3.12. В случаях, предусмотренных подпунктами 3.11.2 – 3.11.5 пункта 3.11. настоящего Положения, если Оператор финансовой платформы принимает решение не рассматривать Обращения по существу, он направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 3.9. настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

3.13. 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, Оператор финансовой платформы вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 3.12. настоящего Положения.

3.14. В случае поступления Оператору финансовой платформы из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона N 86-ФЗ, Оператор финансовой платформы рассматривает его в соответствии с требованиями Федерального закона №442-ФЗ, а также направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных Федеральным законом № 442-ФЗ, в день их направления Заявителю.

3.15. Оператор финансовой платформы и его должностные лица не используют иначе, чем в целях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, и не разглашают 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.

4. Порядок и сроки рассмотрения Обращений Оператором обмена цифровых финансовых активов.

4.1. Оператор обмена цифровых финансовых активов рассматривает Обращение Заявителя, связанное с осуществлением Оператором обмена цифровых

финансовых активов деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 259-ФЗ.

4.2. Оператор обмена цифровых финансовых активов принимает Обращения, направленные посредством:

- почтовой связи по адресу: 125009, г. Москва, пер. Большой Кисловский, д. 13;
- нарочным на бумажном носителе по адресу: 125009, г. Москва, пер. Большой Кисловский, д. 13;
- направленных на адрес электронной почты: info@moex.com.

Наличие подписи заявителя в Обращении не требуется.

4.3. Информация об адресах, а также о способах приема Обращений, указанных в пункте 4.2. настоящего Положения, размещена на официальном сайте Оператора обмена цифровых финансовых активов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://www.moex.com>.

4.4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления Оператору обмена цифровых финансовых активов. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Оператор обмена цифровых финансовых активов уведомляет Заявителя о регистрации Обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения.

4.5. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Оператором обмена цифровых финансовых активов нарушенного права Заявителя, Обращение подлежит рассмотрению Оператором обмена цифровых финансовых активов в порядке и сроки, установленные Федеральным закон № 123-ФЗ. Оператор обмена цифровых финансовых активов направляет Заявителю мотивированный ответ об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования:

4.5.1. В течение 15 рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти календарных дней.

4.5.2. В течение 13 календарных дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

4.6. Оператор обмена цифровых финансовых активов рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

4.7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Оператор обмена цифровых финансовых активов вправе продлить срок

рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Оператор обмена цифровых финансовых активов уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

4.8. Ответ на Обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющиеся 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.

4.9. Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока 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 Оператором финансовой платформы 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 направляется способом, указанным в Обращении.

4.10. Оператор обмена цифровых финансовых активов хранит Обращения Заявителей, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, в течение трех лет со дня регистрации таких Обращений.

4.11. Ответ на Обращение по существу не дается Оператором обмена цифровых финансовых активов в следующих случаях:

4.11.1. В Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ.

4.11.2. В Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя.

4.11.3. В Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Оператора обмена цифровых финансовых активов, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Оператора обмена цифровых финансовых активов, а также членов его семьи.

4.11.4. Текст Обращения не поддается прочтению.

4.11.5. Текст Обращения не позволяет определить его суть.

4.12. В случаях, предусмотренных подпунктами 4.11.2 – 4.11.5 пункта 4.11. настоящего Положения, если Оператор обмена цифровых финансовых активов принимает решение не рассматривать Обращения по существу, он направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 4.9. настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

4.13. 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, Оператор обмена цифровых финансовых активов вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 4.12. настоящего Положения.

4.14. В случае поступления Оператору обмена цифровых финансовых активов из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона №86-ФЗ, Оператор обмена цифровых финансовых активов рассматривает его в соответствии с требованиями Федерального закона №442-ФЗ, а также направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных Федеральным законом №442-ФЗ, в день их направления Заявителю.

4.15. Оператор обмена цифровых финансовых активов и его должностные лица не используют иначе, чем в целях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, и не разглашают 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.