

**Порядок рассмотрения поступающих в ООО «Реестр-РН» обращений (жалоб),
связанных с профессиональной деятельностью на рынке ценных бумаг,
в том числе порядок информирования получателя финансовых услуг
о получении обращения (жалобы)**

Термины и определения

Обращение (жалоба), связанная с профессиональной деятельностью на рынке ценных бумаг, далее также – **обращение (жалоба)** – направленная получателем финансовых услуг Регистратору просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Регистратором/работниками Регистратора требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, членом которой является Регистратор, учредительных и внутренних документов Регистратора, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

Получатель финансовых услуг – физическое или юридическое лицо, обратившееся к Регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу. Под получателем финансовой услуги понимается в том числе уполномоченный им представитель.

Регистратор – Общество с ограниченной ответственностью «Реестр-РН» (ООО «Реестр-РН», ОГРН 1027700172818, ИНН 7705397301) – профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий деятельность по ведению реестра владельцев ценных бумаг в соответствии с лицензией ФСФР России на осуществление деятельности по ведению реестра № 10-000-1-00330 от 16.12.2004.

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.

Электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронной форме с электронной подписью.

Электронная подпись – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

Электронное сообщение – информация, переданная или полученная пользователем информационно-телекоммуникационной сети.

Порядок и сроки рассмотрения поступающих Регистратору обращений (жалоб), связанных с профессиональной деятельностью на рынке ценных бумаг

1. Регистратор обеспечивает/осуществляет прием обращений (жалоб) получателей финансовых услуг по следующим каналам связи:

1) лично – путем вручения при обращении в центральный офис или филиал Регистратора, по адресу в ЕГРЮЛ Регистратора/его филиала;

2) посредством почтовой связи – путем направления почтового отправления в центральный офис или филиал Регистратора, по адресу в ЕГРЮЛ Регистратора/его филиала или по почтовому адресу Регистратора/его филиала;

3) по электронным каналам связи – путем направления обращения (жалобы) в виде электронного документа или электронного сообщения:

- посредством электронного документооборота (ЭДО)/в соответствии с заключенным между участниками ЭДО соглашением (договором) об обмене электронными документами;

- через Личный кабинет эмитента/Личный кабинет акционера;

- по адресу электронной почты Регистратора: support@reestrn.ru;

• через форму обратной связи на официальном сайте Регистратора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://www.reestrn.ru>; указанная форма предназначена для передачи Регистратору текстовых электронных сообщений; в случае необходимости приложить к текстовому сообщению документы, имеющие отношение к поднимаемому вопросу, такие документы необходимо отправить на адрес электронной почты Регистратора: support@reestrn.ru с текстуальным сопровождением сути обращения.

2. Обращение (жалоба) получателя финансовых услуг должно содержать сведения, необходимые для его рассмотрения:

- 1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) – в отношении физического лица;
- 2) полное наименование и место нахождения – в отношении юридического лица;
- 3) основной государственный регистрационный номер российского юридического лица/регистрационный номер иностранного юридического лица по месту учреждения и регистрации (желательно, не является обязательным);
- 4) почтовый адрес и (или) адрес электронной почты – для направления ответа/для обратной связи;
- 5) номер телефона – для возможного уточнения информации по обращению (жалобе) (желательно, не является обязательным).

В случае направления обращения (жалобы) от имени получателя финансовых услуг его представителем, для получения ответа по существу, необходимо представление в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг.

К обращению (жалобе) получателя финансовых услуг могут быть приложены документы, на которых основывается его позиция, или, по его мнению, такие документы смогут помочь Регистратору в объективном и всестороннем рассмотрении обращения (жалобы).

3. Регистратор вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), в отношении юридического лица – полное наименование и место нахождения юридического лица), а также реквизиты, необходимые для направления ответа (почтовый адрес, адрес электронной почты);
- 2) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Регистратора, а также членов их семей;
- 3) текст обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- 4) в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Регистратора, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу) (далее также – заявитель).

4. Регистратор обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) – способом, которым было направлено обращение (жалоба) (если иное не указано в обращении (жалобе)), в том числе:

- 1) при личном обращении к Регистратору/в филиал Регистратора – путем выдачи заявителю, по его требованию, акта приема-передачи обращения (жалобы) или иного документа, подтверждающего факт приема обращения (жалобы) Регистратором, с указанием даты приема, либо копии обращения (жалобы) с отметкой уполномоченного сотрудника Регистратора о приеме данного обращения (жалобы);
- 2) при получении обращения (жалобы) посредством почтовой связи – путем направления извещения/уведомления о получении обращения (жалобы), с указанием даты получения, по выбору Регистратора почтовым отправлением или телеграммой на указанный заявителем почтовый адрес либо путем направления извещения/уведомления о получении обращения (жалобы) в виде электронного письма с доменного имени reestrn.ru, с указанием даты получения, на указанный заявителем электронный адрес, в случае его указания для обратной связи – **не позднее рабочего дня**, следующего за днем поступления обращения (жалобы);

3) при получении обращения (жалобы) по электронным каналам связи – в автоматическом режиме программно-техническими средствами, путем автоматического уведомления о факте/дате получения обращения (жалобы) Регистратором либо путем направления инициативного извещения/уведомления о получении обращения (жалобы) в виде электронного письма с доменного имени geestrn.ru, с указанием даты получения, на указанный заявителем для обратной связи электронный адрес – **не позднее рабочего дня**, следующего за днем поступления обращения (жалобы).

В случае направления извещения/уведомления почтовым отправлением такое извещение/уведомление подписывается уполномоченным сотрудником Регистратора.

5. Регистратор обязан рассмотреть и ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 настоящего Порядка) в срок **не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней** со дня поступления обращения (жалобы).

В случае, если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, срок рассмотрения указанного обращения (жалобы) может быть продлен на срок **не более 30 (тридцати) календарных дней** с обязательным информированием лица, направившего обращение (жалобу), о продлении срока рассмотрения его обращения (жалобы). Заявителю направляется извещение/уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) – **не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней** со дня поступления обращения (жалобы), способом, которым было направлено такое обращение (жалоба) (если иное не указано в обращении (жалобе)), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку извещения/уведомления).

Обращение (жалоба) может быть оставлено без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все заявленные в нем требования ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан письменный ответ, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Регистратора, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу). Заявителю направляется извещение/уведомление об оставлении обращения (жалобы) без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ – **в течение 15 (пятнадцати) календарных дней** со дня поступления обращения (жалобы), способом, которым было направлено такое обращение (жалоба) (если иное не указано в обращении (жалобе)), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку извещения/уведомления).

В случае направления извещения/уведомления почтовым отправлением такое извещение/уведомление подписывается уполномоченным сотрудником Регистратора.

6. Регистратор вправе при рассмотрении обращения (жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

7. Регистратор обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поступивших обращений (жалоб) и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3 настоящего Порядка.

Ответ Регистратора должен содержать разъяснение, какие действия принимаются Регистратором по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять заявитель (если они необходимы). Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа. Ответ Регистратора о результатах рассмотрения обращения (жалобы) в любом случае должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, членом которой является Регистратор, внутренних документов Регистратора, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод.

8. Ответ на обращение (жалобу) направляется заявителю в письменной форме способом, которым было направлено обращение (жалоба) (если иное не указано в обращении (жалобе)), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа).

9. Ответ на обращение (жалобу) подписывает руководитель Регистратора или иное уполномоченное им лицо.