

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений (жалоб), поданных в АО "Агентство "Региональный независимый регистратор"

1. Термины и определения

В настоящем порядке используются следующие термины и определения:

Финансовая услуга – оказываемая регистратором услуга по сбору, фиксации, обработке, хранению данных, составляющих реестр владельцев ценных бумаг или реестр акций акционерного общества в виде цифровых финансовых активов, и предоставлению информации из таких реестров.

Клиент – физическое или юридическое лицо, обратившееся к регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу.

Регистратор – Акционерное общество «Агентство «Региональный независимый регистратор» (сокращенное наименование – АО «Агентство «РНР») (ОГРН: 1027100964527, ИНН: 7107039003) является профессиональным участником рынка ценных бумаг. Осуществляет свою деятельность по ведению реестров владельцев ценных бумаг в соответствии с лицензией № 042-13984-000001 от 29.11.2002 г. без ограничения срока действия.

Обращение (жалоба) – направленная Клиентом Регистратору просьба о восстановлении или защите прав или интересов Клиента, содержащая сведения о возможном нарушении регистратором требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов регистратора, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

2. Общие положения

Настоящий порядок регулирует отношения между Регистратором и Клиентом, возникающие в результате получения Регистратором обращения (жалобы) на бумажном носителе и рассмотрения данного обращения (жалобы) Регистратором.

Регистратор вправе не рассматривать поступившее к нему обращение (жалобу) Клиента в следующих случаях:

- 1) в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки Клиента (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 Клиенту ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Регистратора, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобе).

3. Права и обязанности Клиента

Обращение (жалоба) должна содержать следующие сведения:

- для физического лица - фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);

- для юридического лица - полное наименование, место нахождения юридического лица, индивидуальный номер налогоплательщика, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) уполномоченного представителя;
- реквизиты, необходимые для направления ответа (почтовый адрес, адрес электронной почты);
- телефон.

Если обращение (жалоба) не содержит указанные выше сведения, то оно является анонимным и Регистратор вправе на него не отвечать.

При направлении обращения (жалобы) уполномоченным представителем Клиента, необходимо представить документы, подтверждающие полномочия представителя в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

При возникновении спора при получении финансовой услуги, Клиент вправе направить претензию в целях досудебного (внесудебного) урегулирования спора. В случае недостижения согласия спор передается на рассмотрение в суд в соответствии с нормами действующего законодательства.

4. Права и обязанности Регистратора

Регистратор обязан ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, в разделе 2 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 календарных дней с обязательным информированием Клиента о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы).

Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то Клиенту 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, внутренних документов регистратора, договора об оказании финансовых услуг, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Клиентом довод.

Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг 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).

Регистратор вправе запросить дополнительные документы и сведения при рассмотрении обращения (жалобы) клиента.