

«УТВЕРЖДАЮ»



Директор АО «Агентство «Региональный независимый регистратор»

С.И. Черкашин  
(приказ № 52 оcn от 29.10.2021 г.)

## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений (жалоб), поданных в электронной форме путем публикации  
на сайте АО "Агентство "Региональный независимый регистратор"  
и в «Личном кабинете акционера»

### 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» (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.).

**Сайт Регистратора** – официальный сайт Акционерного общества «Агентство «Региональный независимый регистратор» в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» <https://www.a-rnr.ru>.

**«Личный кабинет акционера»** – раздел по предоставлению дистанционных услуг акционерам на официальном сайте Акционерного общества «Агентство «Региональный независимый регистратор» в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» <https://www.a-rnr.ru>.

**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 отправки Клиентом на сайте Регистратора или через «Личный кабинет акционера» обращения (жалобы) 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.

### **4. Права и обязанности Регистратора**

Регистратор информирует Клиента о получении обращения (жалобы) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения в письменной форме способом, которым было направлено обращение (жалоба).

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 Клиенту 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.