

**Порядок рассмотрения поступающих в ООО «Реестр-РН» обращений,
связанных с профессиональной деятельностью на рынке ценных бумаг**

Термины и определения

Обращение – письменная просьба получателя финансовых услуг к Регистратору, связанная с осуществлением им профессиональной деятельности по ведению реестра владельцев ценных бумаг.

Обращение-Жалоба (далее также – 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 профессиональных участников рынка ценных бумаг, 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, в том числе их уполномоченные представители, обратившееся к Регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу.

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.

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

1. Регистратор обеспечивает/осуществляет прием Обращений получателей финансовых услуг (далее также – **заявители**) по следующим каналам связи:

1) **лично/нарочным на бумажном носителе** – 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 в форме электронного документа:

- 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>.

2. Обращение должно содержать идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг, а также реквизиты, необходимые для направления ответа:

1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) – в отношении физического лица;

2) наименование – в отношении юридического лица;

3) место нахождения и 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 (желательно, не является обязательным).

Наличие подписи заявителя в Обращении не требуется.

В случае направления Обращения 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 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.

3. Поступившие Регистратору Обращения подлежат обязательной регистрации в системе учета документов Регистратора – в соответствии с установленным в Регистраторе порядком регистрации входящих документов/документов реестра.

Обращение в форме электронного документа, поступившее Регистратору менее чем за 1 час до окончания его рабочего дня, продолжительность которого установлена внутренними документами Регистратора, может быть зарегистрировано в системе учета документов Регистратора на следующий рабочий день после дня поступления такого Обращения.

Поступившие Регистратору Обращения рассматриваются сотрудниками Регистратора, уполномоченными на осуществление таких действий.

4. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Регистратор уведомляет заявителя о регистрации Обращения (далее – **уведомление о регистрации**) **не позднее дня его регистрации**.

Обращение в форме электронного документа, зарегистрированное в системе учета документов Регистратора и переданное (при условии своевременной передачи) в соответствующий филиал Регистратора для формирования уведомления о регистрации такого Обращения менее чем за 1 час до окончания рабочего дня филиала, продолжительность которого установлена внутренними документами Регистратора, в целях исчисления срока направления такого уведомления считается полученным на следующий рабочий день.

5. Регистратор 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.

6. В случае запроса дополнительных документов и материалов у третьих лиц в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения по решению руководителя Регистратора, заместителя руководителя Регистратора или уполномоченного ими лица срок рассмотрения Обращения может быть продлен, но **не более чем на 10 (десять) рабочих дней**, если иное не предусмотрено федеральными законами. В таком случае Регистратор **не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации** Обращения уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения его Обращения с указанием обоснования такого продления (далее – **уведомление о продлении срока**).

7. 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.

При рассмотрении Обращения по существу в обстоятельствах объективного отсутствия возможности проведения Регистратором юридически значимой идентификации заявителя, Регистратор составляет ответ на Обращение таким образом, чтобы не нарушить конфиденциальность информации.

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 в договоре об оказании финансовых услуг (при наличии договора, заключенного между Регистратором 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 должен быть направлен способом, указанным в Обращении.

8. Ответ на Обращение по существу не дается Регистратором в следующих случаях:

- 1) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в Обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Регистратора, а также членов его семьи;
- 4) текст Обращения не поддается прочтению;
- 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

9. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 5 пункта 8 настоящего Порядка, Регистратор 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 7 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу (далее – **уведомление о принятии решения оставить Обращение без ответа по существу**).

10. 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, Регистратор вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. В таком случае заявителю направляется уведомление о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с ним – **в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации** Обращения способом, указанным в пункте 7 настоящего Порядка (далее – **уведомление о прекращении переписки с заявителем**).

11. Регистратор обязан хранить Обращения, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, **в течение 3 (трех) лет со дня регистрации** таких Обращений.

12. В случае поступления Регистратору из Банка России Жалобы, предусмотренной статьей 79.3. Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Регистратор рассматривает данную Жалобу в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направляет в Банк России копию ответа на Жалобу и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления заявителю.

13. В случае выявления Регистратором при рассмотрении Жалобы нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Регистратор направляет копию ответа на Жалобу и копию Жалобы в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на Жалобу заявителю.

14. Регистратор и его сотрудники не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных главой 3.3. Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», 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.

15. Ответы на Обращения, а также уведомления, предусмотренные/формируемые в соответствии с настоящим Порядком, подлежат регистрации в системе учета документов Регистратора.

16. Уведомление о продлении срока, уведомление о принятии решения оставить Обращение без ответа по существу, уведомление о прекращении переписки с заявителем, вне зависимости от способа направления, подписываются лицом, принявшим соответствующее решение: руководителем Регистратора, заместителем руководителя Регистратора или уполномоченным ими лицом.

Ответ на Жалобу, вне зависимости от способа направления, подписывается руководителем Регистратора, заместителем руководителя Регистратора или уполномоченным ими лицом.

Ответ на Обращение, в случае его направления почтовым отправлением, подписывается уполномоченным сотрудником Регистратора.

Ответ на Обращение, вне зависимости от способа направления, должен быть оформлен таким образом, чтобы у его адресата имелась возможность достоверно определить (идентифицировать) Регистратора и уполномоченного сотрудника Регистратора, от которых направляется ответ.

17. При получении претензии от получателя финансовых услуг, Регистратор рассматривает полученную претензию и уведомляет получателя финансовых услуг о результатах рассмотрения в письменной форме **в течение 30 (тридцати) дней со дня получения** претензии или иного срока, установленного в договоре об оказании финансовых услуг.