

## **Условия рассмотрения обращений и жалоб**

### **1. Термины и определения**

В настоящих Условиях рассмотрения обращений и жалоб (далее – Условия) используются следующие термины и определения:

**Обращение** – просьба, предложение или заявление получателя финансовых услуг регистратору, направленные в письменном виде и касающиеся оказания финансовой услуги, но не являющиеся жалобой.

**Жалоба** – письменное требование получателя финансовых услуг к регистратору, содержащее сведения о возможном нарушении регистратором законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, либо сведения о возможных ненадлежащих действиях регистратора/его работников.

**Получатель финансовых услуг** – физическое или юридическое лицо, обратившееся к регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу.

**Финансовая услуга** – оказываемая регистратором услуга по сбору, фиксации, обработке, хранению данных, составляющих реестр владельцев ценных бумаг, и предоставлению информации из реестра владельцев ценных бумаг.

### **2. Общие положения**

Условия определяют порядок взаимодействия АО «Реестр» (ОГРН 1027700047275, далее – Регистратор) с получателями финансовых услуг в рамках приема и рассмотрения обращений/жалоб, поступающих к Регистратору посредством информационного сервиса, размещенного на сайте Регистратора.

Регистратор:

- обеспечивает прием обращений/жалоб;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб, поступивших от получателей финансовых услуг;
- рассматривает обращение/жалобу в срок не позднее 30 дней со дня поступления;
- вправе запрашивать у получателя финансовых услуг недостающую информацию и (или) документы (в случае если получатель финансовых услуг не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения или жалобы по существу), при этом течение срока ответа на обращение или жалобу приостанавливается на срок, связанный с получением таких документов;

- дает ответ по существу поставленных в обращении либо жалобе вопросов способом, которым были направлены обращение или жалоба (если иное не указано в обращении или жалобе). Ответ может быть предоставлен следующими способами:
  - по электронной почте;
  - почтовым отправлением;
  - в офисе Регистратора.

**Обращение/жалоба должна содержать реквизиты необходимые для ее рассмотрения:**

- идентификационные признаки получателя финансовых услуг (в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица);
- подпись обратившегося лица;
- реквизиты, необходимые для направления ответа.

Регистратор **вправе не рассматривать** обращения/жалобы получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

1) в обращении либо жалобе не указаны идентификационные признаки получателя финансовых услуг (в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также реквизиты, необходимые для направления ответа;

2) отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя;

3) не предоставлены документы, подтверждающие полномочия уполномоченного представителя, подписавшего обращение либо жалобу;

4) в обращении либо жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Регистратора, а также членов их семей;

5) текст обращения либо жалобы не поддается прочтению;

6) в обращении либо жалобе содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении либо жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение либо жалобу.