



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО СР "Реком"
/Л.Н. Заборцева
Приказ № 9 от 11.06.2024г

**Порядок приема и рассмотрения обращений (жалоб),
поступивших в Общество с ограниченной ответственностью
Специализированный регистратор «Реком»**

г. Старый Оскол
2024 г.

1. Общие положения

1.1. Термины и определения

В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

Финансовая услуга - оказываемая ООО СР «Реком» в качестве регистратора услуга по сбору, фиксации, обработке, хранению данных, составляющих реестр владельцев ценных бумаг, и предоставлению информации из таких реестров.

Получатель финансовых услуг (далее также **Заявитель**) - физическое или юридическое лицо, обратившееся к регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу.

Обращение (жалоба) - направленная получателем финансовых услуг регистратору просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, 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.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями Федерального закона № 442-ФЗ от 04.08. 2023г. и определяет условия взаимодействия ООО СР «Реком» и Заявителя в рамках приема и рассмотрения Регистратором обращений (жалоб), поступивших от Заявителя, и предоставления ответа ООО СР «Реком» на них.

2. Порядок приема обращений Регистратором

2.1. Заявитель может предоставить/направить Регистратору обращение (жалобу) одним из нижеперечисленных способов:

1) лично по адресу места нахождения ООО СР «Реком» и его филиалов (размещён на сайте Регистратора: <http://registrator-rekom.ru/contacts/>);

2) почтовым отправлением по адресу места нахождения ООО СР «Реком» и его филиалов (размещён на сайте Регистратора: <http://registrator-rekom.ru/contacts/>);

3) по электронной почте - question@sr-rekom.ru

3. Порядок и сроки рассмотрения обращений (жалоб)

3.1. Обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации в системе учета документов ООО СР «Реком» не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем его поступления.

3.2. В случае поступления обращения (жалобы) в форме электронного документа Регистратор уведомляет Заявителя о регистрации обращения (жалобы) — направляет уведомление о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения способом, указанным в п. 3.6. настоящего Порядка.

3.3. Регистратор рассматривает обращение (жалобу) и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на обращение (жалобу) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

3.4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению единоличного исполнительного органа, уполномоченного им лица, ООО СР «Реком» вправе продлить срок рассмотрения обращения (жалобы), но не более чем на 10 (десять) рабочих дней.

если иное не предусмотрено федеральными законами. При этом Регистратор направляет Заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) способом, указанным в п. 3.6. настоящего Порядка.

3.5. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы), 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.

3.6. Ответ на обращение (жалобу), а также Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока рассмотрения направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между ООО СР «Реком» 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, Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока рассмотрения направляются способом, указанным в обращении.

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

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть отправлен ответ;
- 2) в обращении не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица);
- 3) в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора, имуществу, жизни, здоровью работников Регистратора, а также членов их семей;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть;
- 6) в обращении содержится вопрос, на который Заявителю ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении либо жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

3.8. В случаях, указанных п. 3.7 (за исключением пп.1), если Регистратором принято 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 3.6. настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.9. 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, ООО СР «Реком» вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Регистратор направляет Заявителю соответствующее уведомление в порядке, предусмотренном п. 3.6. настоящего Порядка.

3.10. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением ООО СР «Реком» нарушенного права Заявителя, обращение подлежит рассмотрению в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом от 04 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

3.11. В случае поступления ООО СР «Реком» из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Регистратор обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями указанной выше статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления Заявителю.

3.12. ООО СР «Реком» и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных действующим законодательством, 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.