

## Порядок рассмотрения обращений (жалоб), поступивших в ООО «Оборонрегистр»

### 1. Термины и определения

В настоящем порядке используются следующие термины и определения:

**регистратор** – ООО «Оборонрегистр» (ОГРН 1047796702843, ИНН 7731513346, адрес местонахождения (почтовый адрес): 105066, г. Москва, ул. Старая Басманная, д.19, строение 12, комната 22), профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий деятельность по ведению реестров владельцев ценных бумаг в соответствии с лицензией № 10-000-1-00348 от 25.03.2008 без ограничения срока действия;

**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;

**клиент** - физическое или юридическое лицо, обратившееся к регистратору с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу<sup>1</sup>;

**место, предназначенное для обслуживания клиентов** - место, предназначенное для заключения договоров об оказании финансовых услуг, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис регистратора (филиала регистратора), официальный сайт регистратора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт регистратора);

**официальный сайт регистратора** в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт регистратора) – официальный сайт ООО «Оборонрегистр» [www.oboronregistr.ru](http://www.oboronregistr.ru), раздел сайта «Обратная связь»;

**адрес электронной почты регистратора** - [mail@oboronregistr.ru](mailto:mail@oboronregistr.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

2.1. Настоящий порядок рассмотрения обращений (жалоб), поступивших в ООО «Оборонрегистр» (далее – порядок), регулирует отношения между регистратором и клиентом, возникающие в результате получения регистратором от клиента обращения (жалобы) по адресу в пределах своего места нахождения и (или) в месте, предназначенном для обслуживания клиентов (если оно отличается от адреса места нахождения).

2.2. Обращение (жалоба) может быть предоставлено на бумажном носителе клиентом лично, направлено на бумажном носителе на почтовый адрес регистратора, направлено на адрес электронной почты регистратора или через официальный сайт регистратора.

2.3. Регистратор информирует клиента о получении обращения (жалобы) следующим способом:

- в случае получения обращения (жалобы) на бумажном носителе лично от клиента путем выдачи документа, подтверждающего факт приема документов, содержащего дату приема, фамилию, имя, отчество уполномоченного лица, его подпись и печать Регистратора;

<sup>1</sup> Под клиентом понимается в том числе уполномоченный им представитель

- в случае получения обращения (жалобы) на бумажном носителе по почте - способом, указанным в обращении, или почтовым отправлением;
- в случае направления клиентом обращения (жалобы) на адрес электронной почты регистратора или через официальный сайт регистратора) - посредством направления ответного сообщения о приеме обращения (жалобы) на указанный клиентом адрес электронной почты.

### **3. Требования к оформлению обращения (жалобы)**

3.1. Обращение (жалоба) должно содержать следующие сведения:

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

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов клиент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. При направлении обращения (жалобы) уполномоченным представителем клиента дополнительно предоставляются документы, подтверждающие полномочия представителя в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

### **4. Права и обязанности регистратора**

4.1. Регистратор обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.2 настоящего Порядка.

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

- 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);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Регистратора, а также членов их семей;
- текст обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- 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 обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Регистратора, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

4.3. Регистратор обязан ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.2 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 (тридцати) календарных дней с обязательным информированием клиента о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы).

4.4. 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 СРО, внутренних документов Регистратора, договора об оказании финансовых услуг, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный клиентом довод.

4.5. 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).