

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений (жалоб)
Общества с ограниченной ответственностью
«Евроазиатский Регистратор»
(новая редакция)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений (жалоб) Общества с ограниченной ответственностью «Евроазиатский Регистратор» (далее – Компания) разработан в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов и Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев, утвержденные Банком России.

1.2. Под обращением (жалобой) понимается направленная в адрес Компании просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Компанией требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Компании, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

2. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

2.1. Обращение (жалоба) принимается к рассмотрению, если оно содержит следующие **обязательные реквизиты Заявителя**:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) (в отношении физического лица), полное наименование и место нахождения (в отношении юридического лица);
- почтовый адрес;
- электронный адрес (для получения ответа на электронный адрес).

В ином случае обращение (жалоба) признается анонимным и не подлежит рассмотрению.

2.2. Если обращение (жалоба) подается уполномоченным лицом Клиента, то необходимо представить документ, подтверждающего полномочия такого лица на осуществление действий от имени Клиента.

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

- в обращении (жалобе) не указаны обязательные реквизиты Заявителя;
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;
- текст обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Заявителю 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/депозитария, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу);
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам) рассылки;
- из обращения прямо следует, что оно не требует ответа;
- анонимные обращения.

2.4. Заявитель может предоставить/направить обращение (жалобу) одним из следующих способов:

- лично, посетив офис Компании или офис филиала Компании;

- по почте;
- по электронной почте **office@earc.ru**;
- через Личный кабинет акционера/эмитента (при наличии).

Не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения (жалобы), Компания уведомляет Заявителя о получении обращения (жалобы) способом, которым само обращение было направлено в Компанию.

2.5. Компания рассматривает и отвечает на обращение (жалобу) в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления.

В случае, если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, срок рассмотрения указанного обращения (жалобы) может быть продлен на срок не более 15 календарных дней с обязательным информированием Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы).

Ответ на обращение (жалобу) направляется Заявителю в письменной форме способом, которым направлено обращение (жалоба), если иное не указано в обращении (жалобе), или почтовым отправлением.