



УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором ООО «ЕАР»
Приказ № 164 от 17.06.2024

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

Вводится в действие с 01.07.2024

г. Казань 2024

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений (жалоб) Общества с ограниченной ответственностью «Евроазиатский Регистратор» (далее – Компания) разработан в соответствии с требованиями главы 3.3. Федерального закона «О рынке ценных бумаг», 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. Компания вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении (жалобе) не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и здоровью работников Компании, а также членов их семей;
- текст обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- текст обращения (жалобы) не позволяет определить его суть;
- из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

2.3. В случаях, предусмотренных пунктом 2.2., Компания принимает решение оставить обращение (жалобу) без ответа по существу. Заявителю направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы).

2.4. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями (жалобами), и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Компания вправе принять решение о безосновательности очередного обращения (жалобы) и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Компания уведомляет Заявителя об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы) способом, указанном в обращении (жалобе).

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

- лично, посетив офис Компании, офис филиала Компании, дополнительный пункт приема документов Компании;
- по почте;
- по электронной почте **office@earc.ru**;
- через Личный кабинет акционера/эмитента (при наличии);
- на сайте Компании по адресу **earc.ru** в разделе «Обращения».

Обращение подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Заявитель уведомляется о его регистрации не позднее дня регистрации в форме электронного документа.

2.6. Компания рассматривает и отвечает на обращение (жалобу) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Компания вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней. Компания уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

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