



Специализированный
Регистратор
«КОМПАС»

Порядок рассмотрения обращений (жалоб), поступивших в АО «СРК»

1. Термины и определения

Акционерное общество «Специализированный Регистратор «КОМПАС» (ОГРН 1024201467510, ИНН 4217027573) - профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий деятельность по ведению реестров владельцев ценных бумаг в соответствии с лицензией № № 032-14064-000001 от 16 апреля 2004 г. без ограничения срока действия.

Финансовая услуга - оказываемая АО «СРК» 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 (получатель финансовых услуг) - юридическое лицо или физическое (или уполномоченный им представитель), обратившееся в АО «СРК» с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу, услугу по содействию в инвестировании или услугу по привлечению инвестиций с использованием Инвестиционной платформы «Инвестиционный Компас».

Обращение (жалоба) - направленная Клиентом АО «СРК» просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении АО «СРК» требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов АО «СРК», а также иные обращения физических или юридических лиц, связанные с осуществлением профессиональным участником рынка ценных бумаг профессиональной деятельности (далее - обращение).

Не относятся к обращениям запросы о предоставлении информации из реестра владельцев ценных бумаг, рабочая переписка с клиентами по электронным каналам связи в рамках договоров на предоставление услуг, услуг по содействию в инвестировании, услуг по привлечению инвестиций, оказываемые АО «СРК».

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 АО «СРК» (филиала АО «СРК»), официальных сайтов АО «СРК» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://zao-srk.ru>, <https://in-ko.ru>) (далее - сайты).

Личный кабинет - электронный сервис, размещенный на официальных сайтах АО «СРК» www.zao-srk.ru, www.in-ko.ru для обмена документами и информацией АО СРК» и Клиента.

2. Порядок приема АО «СРК» обращений (жалоб)

2.1. При получении обращения (жалобы) в форме электронного документа АО «СРК» информирует Клиента (получателя финансовых услуг) о регистрации обращения (жалобы) не позднее регистрации обращения (жалобы), в форме электронного уведомления способом, указанным в абз.3 раздела 3 настоящего Порядка.

2.2. Клиент может предоставить/направить обращения любым из способов:

- лично (по адресу нахождения центрального офиса, филиалов и обособленных подразделений, информация об адресах, которых размещена на официальном сайте АО «СРК» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет");
- посредством почтовой связи;
- по электронной почте: company@zao-srk.ru, info@zao-srk.ru;
- через личный кабинет;
- через форму обратной связи на сайте АО «СРК» (<https://zao-srk.ru>).

2.3. Обращение (жалоба) Клиента должно содержать:

- ✓ фамилию (в отношении физического лица), наименование (в отношении юридического лица) и/ или место нахождения (адрес) Клиента;
- ✓ адрес, по которому должен быть направлен ответ (адрес для направления письменной корреспонденции или адрес электронной почты).

2.4. Ответ на обращение (жалобу) по существу не дается АО «СРК» в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу АО «СРК» или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника АО «СРК», а также членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

2.5. В случае, если текст обращения не поддается прочтению или не позволяет определить его суть, АО «СРК» принимает решение оставить обращение без ответа по существу и направляет Клиенту уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы) способом, указанным в п. 3.2. настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.6. АО «СРК» вправе принять решение оставить обращение (жалобу) без ответа по существу в случае, если в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее неоднократно предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства. Общество в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы) направляет Клиенту уведомление о безосновательности очередного обращения (жалобы) и прекращении переписки с Клиентом, способом, указанным в п.3.2. настоящего Порядка.

3. Срок рассмотрения АО «СРК» обращений (жалоб) и направления ответа

3.1. АО «СРК» рассматривает и направляет ответ на обращение (жалобу) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации.

3.2. Ответ на обращение (жалобу), а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляется Клиенту в зависимости от способа поступления обращения (жалобы) в письменной форме по указанным в обращении (жалобе) адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного

между АО «СРК» и Клиентом, в том числе с использованием личного кабинета. В случае, если Клиент при направлении обращения (жалобы) указал способ направления ответа в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ направляется способом, указанным в обращении (жалобе).

3.3. В случае если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки (при необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения), срок рассмотрения указанного обращения (жалобы) может быть продлен не более чем на 10 (десять) рабочих дней с обязательным информированием обратившегося лица о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы), путем направления соответствующего уведомления с указанием обоснования такого продления, способом, указанным в п.3.2. настоящего Порядка.

3.4. В случае, если обращение получено АО «СРК» в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О центральном банке Российской Федерации (Банке России)» АО «СРК» рассматривает и направляет ответ на обращение в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации Клиенту (получателю финансовых услуг) способом, указанным в обращении, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления Клиенту (получателю финансовых услуг).

3.5. Ответ АО «СРК» включает обоснование и информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы), а также ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении (жалобе) вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения (жалобы), а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении (жалобе) вопроса.

3.6. В случае выявления АО «СРК» при рассмотрении обращения (жалобы) нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Регистратор направляет копию ответа на обращение (жалобу) и копию обращения (жалобы) в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение (жалобу) Клиенту

3.7. В случае получения претензии от получателя финансовых услуг, АО «СРК» рассматривает полученную претензию и уведомляет получателя финансовых услуг о результатах ее рассмотрения в письменной форме в течение 30 (тридцати) дней со дня получения претензии или иного срока, установленного в договоре об оказании финансовых услуг.