

Утвержден приказом генерального
директора АО "ПРЦ"

от 22.12.2021 № 211222-09

**Порядок информирования заявителя о получении обращения (жалобы) / о продлении
срока рассмотрения обращения (жалобы)**

(применяется с 01.01.2022)

1. Обращение (жалоба) – направленная Регистратору просьба, 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. Обращение (жалоба) могут быть поданы:

2.1. Лично заявителем или его уполномоченным представителем по адресу места нахождения АО "ПРЦ" и его филиалов;

2.2. По почтовому адресу АО "ПРЦ": 117452, Москва, Балаклавский пр-кт, д.28В

2.3. По электронному адресу profrc@profrc.ru

3. Информирование заявителя о получении обращения (жалобы) зависит от способа подачи обращения (жалобы):

3.1. При подаче обращения (жалобы) способом, предусмотренным п.2.1 Порядка, заявителю в месте приёма документов выдаётся Акт приёма документов либо копия обращения (жалобы) с отметкой о получении.

3.2. При подаче обращения (жалобы) способом, предусмотренным п.2.2 Порядка, заявителю направляется информация о получении обращения (жалобы) не позднее 3 рабочих дней со дня поступления обращения (жалобы) по адресу электронной почты, указанной в обращении (жалобе) и/или в анкете зарегистрированного лица, а при отсутствии у регистратора сведений об электронной почте заявителя – не позднее 15 календарных дней со дня поступления обращения (жалобы) заказным почтовым отправлением.

3.3. При подаче обращения (жалобы) способом, предусмотренным п.2.3 Порядка, заявителю направляется информация о получении обращения (жалобы) посредством электронного письма не позднее рабочего дня, следующего за днём получения обращения (жалобы), на адрес электронной почты с которого поступило обращение (жалоба).

4. Информирование заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) зависит от способа подачи обращения (жалобы).

4.1. При продлении срока рассмотрения обращения (жалобы), поданного способом, предусмотренным п.2.1, 2.2 Порядка, заявитель информируется о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) заказным почтовым отправлением не позднее 15 календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).

4.2. При продлении срока рассмотрения обращения (жалобы), поданного способом, предусмотренным п.2.3 Порядка, заявитель информируется о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) не позднее 15 календарных дней со дня поступления

обращения (жалобы) , посредством электронного письма на адрес электронной почты с которого поступило обращение .

5. Если последний день срока, исчисляемого в календарных днях, приходится на нерабочий день, то окончание срока представления информации переносится на ближайший следующий за ним рабочий день.