

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ,  
СВЯЗАННЫХ С ОСУЩЕСТВЛЕНИЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА  
РЫНКЕ ЦЕННЫХ БУМАГ**

(действует с 01.07.2024)

1. Порядок рассмотрения обращений (далее – Порядок) разработан в целях исполнения АО "Профессиональный регистрационный центр" (далее – Регистратор) требований главы 3.3 "Рассмотрение обращений" Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг".
2. В целях настоящего Порядка к обращениям не относятся документы, предусмотренные пунктом 5.1.1 Правил ведения реестра.
3. Регистратор обеспечивает приём обращений физических и юридических лиц (далее – Заявитель), связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (далее – Обращение):
  - 3.1. направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Регистратора, адресу места нахождения филиала Регистратора, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;
  - 3.2. направленных на адрес электронной почты [profrc@profrc.ru](mailto:profrc@profrc.ru);
4. Информация об адресах, указанных в пункте 3 Порядка, размещается в местах обслуживания клиентов Регистратора, а также на сайте Регистратора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
5. Регистратор осуществляет прием обращений, указанных в п.3.1 Порядка, в часы приёма в офисе, информация о которых размещена на сайте Регистратора.
6. Наличие подписи Заявителя в обращении не требуется.
7. Обращения регистрируются в системе учёта документов в следующем порядке:
  - 7.1. обращения, поступившие в соответствии с пунктом 3.1 Порядка, регистрируются в день их поступления Регистратору;
  - 7.2. обращения, поступившие в соответствии с пунктом 3.2 Порядка, должны быть зарегистрированы в день их поступления Регистратору при условии получения сообщения до 15.00 по Московскому времени, или не позднее следующего рабочего дня, следующего за днём их поступления Регистратору, при условии получения сообщения после 15.00 по Московскому времени.
8. Ответ на обращение и уведомления (уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, уведомление о решении оставить обращение без ответа по существу, уведомление о принятии решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу) направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Регистратором и Заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.
9. В случае поступления обращения в форме электронного документа Регистратор направляет Заявителю уведомление о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 8 Порядка.

10. Регистратор рассматривает обращение и направляет ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

11. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению Регистратора (решение принимается единоличным исполнительным органом, заместителем единоличного исполнительного органа или уполномоченным им лицом), Регистратор вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Регистратор уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему уведомление о продлении срока рассмотрения обращения способом, указанным в пункте 8 Порядка.

12. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

13. Ответ на обращение по существу не даётся Регистратором в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора, жизни, здоровью и имуществу работника Регистратора, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

14. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2) – 5) пункта 13 Порядка, Регистратор принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 8 Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

15. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Регистратор вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

В случае принятия решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу Регистратор направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 8 Порядка.