

О способах защиты прав получателя финансовых услуг.

С целью защиты своих прав, в том числе в целях досудебного (внесудебного) урегулирования спора, получатели финансовых услуг могут обратиться в АО "ПРЦ" с обращением (жалобой) способами, предусмотренными Порядком рассмотрения обращений, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, утвержденным приказом генерального директора АО "ПРЦ" № 240618-07 от 18.06.2024.

АО "ПРЦ" рассматривает обращение и направляет ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения АО "ПРЦ" вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. АО "ПРЦ" уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему уведомление о продлении срока рассмотрения.

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.

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.