

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 информирования заявителя о получении обращения (жалобы) / о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы), утвержденным приказом генерального директора АО «ПРЦ» от 22.12.2021 № 211222-09.

АО «ПРЦ» рассматривает и отвечает на полученное обращение (жалобу) в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы). В случае, если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен на срок не более 30 календарных дней с обязательным информированием заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы).

Ответ Регистратора должен содержать разъяснение, какие действия принимаются Регистратором по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять заявитель (если они необходимы). Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа. Ответ на обращение (жалобу) направляется заявителю в письменной форме способом, которым было направлено обращение (жалоба) (если иное не указано в обращении (жалобе)), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа).

Регистратор вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) по существу в следующих случаях:

в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки заявителя (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также реквизиты, необходимые для направления ответа (почтовый адрес, адрес электронной почты);

в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Регистратора, а также членов их семей;

текст обращения (жалобы) не поддается прочтению;

в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который заявителю ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию регистратора, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).