



**Акционерное общество
«Специализированный регистратор –
Держатель реестров акционеров газовой промышленности»**

АО «ДРАГА»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
АО «ДРАГА»

/И.В. Ахматов/

Приказ от 19.06.2024 № 29



Порядок приема и рассмотрения обращений, в том числе жалоб и претензий, поступивших в АО «ДРАГА».

г. Санкт-Петербург
2024г.

1. Термины и определения

В настоящем порядке используются следующие термины и определения:

Регистратор, оператор инвестиционной платформы, АО «ДРАГА» - Акционерное общество «Специализированный регистратор — Держатель реестров акционеров газовой промышленности» (ИНН 7704011964; ОГРН 1037739162240) - профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий деятельность по ведению реестров владельцев ценных бумаг в соответствии с лицензией № 045-13996-000001 от 26.12.2003, а также деятельность по организации привлечения инвестиций и включенное Банком России в реестр операторов инвестиционных платформ.

Финансовая услуга – оказываемая АО «ДРАГА» в качестве регистратора по сбору, фиксации, обработке, хранению данных, составляющих реестр владельцев ценных бумаг, и предоставлению информации из реестра владельцев ценных бумаг, а также в качестве оператора инвестиционной платформы по содействию в инвестировании и услуг по привлечению инвестиций с использованием инвестиционной платформы АО «ДРАГА» - «ИСКРА».

Получатель финансовых услуг, (далее также - Заявитель) – физическое или юридическое лицо, в том числе их законные/уполномоченные представители, обратившееся в АО «ДРАГА» с намерением получить финансовую услугу, получающее или получившее финансовую услугу.

Обращение – просьба, предложение или заявление Заявителя, предоставленное АО «ДРАГА» в письменном виде посредством почтового отправления, либо врученное лично, или поступившее на официальный адрес электронной почты АО «ДРАГА», либо через Интернет-приемную на сайте АО «ДРАГА» в сети Интернет, и касающееся оказания финансовой услуги, и не являющееся документами, направляемыми в порядке, предусмотренном правилами оказания финансовых услуг, утвержденными АО «ДРАГА», нормативными актами, определяющими порядок оказания финансовых услуг, не относящееся к распоряжениям на совершение операций и/или распоряжениям на получение информации из реестра владельцев ценных бумаг, в том числе:

- **Жалоба** – обращение Заявителя к АО «ДРАГА», содержащее сведения о возможном нарушении АО «ДРАГА» законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, внутренних документов саморегулируемой организации, нормативных и распорядительных документов АО «ДРАГА», либо сведения о возможных ненадлежащих действиях АО «ДРАГА» и/или его конкретных работников, которые способны привести либо привели к нарушению прав, свобод и законных интересов заявителя либо интересов других лиц.
- **Претензия** – обращение Заявителя к АО «ДРАГА», содержащее сведения о возможном нарушении АО «ДРАГА» возложенных на него договорных обязательств.

Интернет-приемная АО «ДРАГА» – информационный сервис, размещенный на сайте по адресу <https://draga.ru/internet-priemnaya/>, предназначенный для приема и рассмотрения обращений, в том числе, жалоб и претензий, благодарностей получателей финансовых услуг.

2. Общие положения

2.1. Настоящий порядок определяет условия взаимодействия Заявителя и АО «ДРАГА» в рамках приема и рассмотрения АО «ДРАГА» обращений, в том числе, жалоб и претензий, поступивших от Заявителя, и предоставления Заявителю ответа АО «ДРАГА» на них.

2.2. АО «ДРАГА» рассматривает обращения Заявителя, связанные с осуществлением Регистратором деятельности по ведению реестра ценных бумаг и (или) с осуществлением деятельности оператора инвестиционной платформы в соответствии с настоящим Порядком только в случае, если порядок их получения, обработки, исполнения и ответа не урегулирован Правилами ведения реестра владельцев ценных бумаг и/или Правилами Инвестиционной платформы АО «ДРАГА» -«Искра».

2.3. Обращение не является таковым и не принимается к рассмотрению АО «ДРАГА» в соответствии с настоящим порядком, если оно не связано с получением финансовых услуг, является рекламой и/или обладает признаками массовой рассылки (спам).

3. Порядок приема обращений Регистратором

3.1. Заявитель может предоставить/направить Регистратору Обращение, в том числе, жалобу, претензию одним из нижеперечисленных способов:

- лично (по адресу места нахождения АО «ДРАГА», его филиалов);
- по почте (по адресу места нахождения АО «ДРАГА», его филиалов);
- по электронной почте (info@draga.ru);
- через Интернет-приемную АО «ДРАГА».

3.2. В случае подачи Обращения, в том числе, жалобы, претензии уполномоченным лицом Заявителя, необходимо представление в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации документа, подтверждающего полномочия такого лица на осуществление действий от имени Заявителя.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений, в том числе, жалоб, претензий.

4.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в системе учета документов АО «ДРАГА» не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем его поступления.

В случаях, когда законодательством Российской Федерации устанавливается иной порядок рассмотрения отдельных видов обращений в финансовые организации, подлежат применению соответствующие нормы специального законодательства.

4.2. В случае поступления Обращения в форме электронного документа АО «ДРАГА» уведомляет Заявителя о регистрации Обращения - направляет Уведомление о регистрации Обращения (далее – Уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения способом, указанным в п.4.6 настоящего Порядка.

4.3. АО «ДРАГА» рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на Обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

4.4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, АО «ДРАГА» вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. При этом АО «ДРАГА» направляет Заявителю уведомление о продлении срока

рассмотрения Обращения (далее – Уведомление о продлении срока рассмотрения) способом, указанным в п.4.6 настоящего Порядка.

4.5. 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.

4.6. Ответ на Обращение, а также Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока рассмотрения 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 АО «ДРАГА» 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, Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока рассмотрения направляются способом, указанным в Обращении.

4.7. АО «ДРАГА» вправе не отвечать по существу на поступившее к нему Обращение, в том числе, жалобу, претензию в следующих случаях:

- 4.7.1. Обращение не содержит реквизитов, необходимых для направления Заявителю ответа на Обращение (не указан почтовый адрес и/или электронный адрес Заявителя);
- 4.7.2. Обращение не содержит сведений, идентифицирующих Заявителя: фамилию, имя, отчество (при наличии) в отношении физического лица; полное наименование и место нахождения в отношении юридического лица;
- 4.7.3. В обращении Заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Регистратора, угрозы жизни, здоровью и имуществу его сотрудников;
- 4.7.4. Текст Обращения не поддается прочтению;
- 4.7.5. Текст Обращения не позволяет определить его суть;
- 4.7.6. В Обращении Заявителя содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию АО «ДРАГА»;
- 4.7.7. В Обращении содержится вопрос, на который Заявителю ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении, включая жалобу, претензию, не приводятся новые доводы или обстоятельства.

4.8. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 4.7.2 – 4.7.6 настоящего Порядка, АО «ДРАГА» принимает решение оставить обращение без ответа по существу, Заявителю направляется уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 4.6 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

4.9. 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, АО «ДРАГА» вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении АО «ДРАГА» направляет Заявителю соответствующее уведомление в порядке, предусмотренном пунктом

4.6 настоящего Порядка. При этом, если Регистратор не имеет возможности удостовериться в получении Заявителем предыдущего ответа по существу вопроса, вместе с уведомлением о принятии решения АО «ДРАГА» об оставлении Обращения без ответа по существу, Заявителю предоставляется копия предыдущего ответа.

4.10. В случае выявления Регистратором при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта саморегулируемой организации, Регистратор направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения 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 действующим законодательством, в день направления ответа на Обращение Заявителю.

4.11. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением АО «ДРАГА» нарушенного права Заявителя Обращение подлежит рассмотрению в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг".

4.12. В случае поступления АО «ДРАГА» из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Регистратор обязан рассмотреть Обращение в соответствии с требованиями указанной выше статьи, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления Заявителю.

4.13. АО «ДРАГА» и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных действующим законодательством, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.