

**Порядок рассмотрения поступающих в ООО «Реестр-РН» обращений,
связанных с деятельностью оператора инвестиционной платформы**

1. Настоящий «Порядок рассмотрения поступающих в ООО «Реестр-РН» обращений, связанных с деятельностью оператора инвестиционной платформы» (далее – **Порядок**) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.08.2019 № 259-ФЗ «О привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» и определяет порядок приема и рассмотрения ООО «Реестр-РН» (далее – **Общество**) письменных обращений физических лиц или юридических лиц (далее – **заявители**), связанных с осуществлением Обществом деятельности по организации привлечения инвестиций с использованием инвестиционной платформы / деятельности оператора инвестиционной платформы (далее – **обращения**).

Термины и определения, используемые в настоящем Порядке и не обозначенные прямо по тексту/для целей настоящего Порядка, употребляются/понимаются в том значении, которое определено действующим законодательством Российской Федерации и «Правилами инвестиционной платформы ООО «Реестр-РН»».

2. Общество обеспечивает/осуществляет прием обращений по следующим каналам связи:

1) лично/нарочным на бумажном носителе – путем вручения при обращении в центральный офис или филиал Общества, по адресу в ЕГРЮЛ Общества/его филиала;

2) посредством почтовой связи – путем направления почтового отправления в центральный офис или филиал Общества, по адресу в ЕГРЮЛ Общества/его филиала или по почтовому адресу Общества/его филиала;

3) по электронным каналам связи – путем направления обращения в форме электронного документа:

- через Личный кабинет участника инвестиционной платформы (Личный кабинет акционера/Личный кабинет эмитента);
- по адресу электронной почты Общества: support@reestrn.ru;
- через форму обратной связи на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://www.reestrn.ru>.

3. Обращение должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии, в отношении физического лица), наименование (в отношении юридического лица) заявителя;
- адрес, по которому должен быть направлен ответ/для обратной связи (адрес для направления письменной корреспонденции и (или) адрес электронной почты).

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

В случае направления обращения уполномоченным лицом заявителя, для получения ответа по существу, необходимо представление в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации документа, подтверждающего полномочия такого лица на осуществление соответствующих действий от имени заявителя.

К обращению могут быть приложены документы, на которых основывается позиция заявителя, или, по мнению заявителя, такие документы смогут помочь Обществу в объективном и всестороннем рассмотрении его обращения.

4. Обращение подлежит обязательной регистрации в системе учета документов Общества **не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.**

В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее – **уведомление о регистрации**) **не позднее дня его регистрации.**

5. Общество 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.

6. В случае запроса дополнительных документов и материалов у третьих лиц в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению руководителя Общества, заместителя руководителя Общества или уполномоченного ими лица срок рассмотрения обращения может быть продлен, но **не более чем на 10 (десять) рабочих дней**, если иное не предусмотрено федеральными законами. В таком случае Общество **не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации** обращения уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием обоснования такого продления (далее – **уведомление о продлении срока**).

7. 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.

При рассмотрении обращения по существу в обстоятельствах объективного отсутствия возможности проведения Обществом юридически значимой идентификации заявителя, Общество составляет ответ на обращение таким образом, чтобы не нарушить конфиденциальность информации.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока 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 Обществом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

8. Ответ на обращение по существу не дается Обществом 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 Общества, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

9. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 5 пункта 8 настоящего Порядка, Общество 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 7 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу (далее – **уведомление о принятии решения оставить обращение без ответа по существу**).

10. 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, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. В таком случае заявителю направляется уведомление о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с ним – **в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации** обращения способом, указанным в пункте 7 настоящего Порядка (далее – **уведомление о прекращении переписки с заявителем**).

11. Общество обязано хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, **в течение 3 (трех) лет со дня регистрации** таких обращений.

12. В случае поступления Обществу из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3. Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Общество рассматривает данное обращение в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и

копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления заявителю.

13. Общество и его сотрудники не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных статьей 15.1. Федерального закона от 02.08.2019 № 259-ФЗ «О привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», 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.

14. Ответы на Обращения, а также уведомления, предусмотренные/формируемые в соответствии с настоящим Порядком, подлежат регистрации в системе учета документов Общества, за исключением уведомлений о регистрации, которые могут формироваться без присвоения исходящего номера.

15. Уведомление о продлении срока, уведомление о принятии решения оставить обращение без ответа по существу, уведомление о прекращении переписки с заявителем, вне зависимости от способа направления, подписываются лицом, принявшим соответствующее решение: руководителем Общества, заместителем руководителя Общества или уполномоченным ими лицом.

Если поступившее обращение содержит жалобу на действия (бездействие) Общества/работников Общества (то есть является по существу обращения просьбой о восстановлении или защите прав или интересов заявителя, содержащей сведения о возможном нарушении Обществом/работниками Общества требований законодательства Российской Федерации, учредительных и внутренних документов Общества), ответ на такое обращение, вне зависимости от способа направления, подписывается руководителем Общества, заместителем руководителя Общества или уполномоченным ими лицом.

Ответ на обращение, в случае его направления почтовым отправлением, подписывается уполномоченным сотрудником Общества.

Ответ на обращение, вне зависимости от способа направления, должен быть оформлен таким образом, чтобы у его адресата имелась возможность достоверно определить (идентифицировать) Общество и уполномоченного сотрудника Общества, от которых направляется ответ.

16. При получении претензии Общество рассматривает полученную претензию и уведомляет заявителя о результатах рассмотрения в письменной форме **в течение 30 (тридцати) дней со дня получения** претензии или иного срока, предусмотренного условиями договора, заключенного между Обществом и заявителем.