

**Изменения  
в Правила ведения реестра владельцев эмиссионных ценных бумаг, утвержденные  
Приказом генерального директора № 20-23 ОД от 14.02.2023 г**

**1. Пункт 12.8. «Предоставление ответа (информации) на обращение (жалобу) заявителя» переименовать в пункт 12.8. «Порядок и сроки рассмотрения обращений» и изложить в следующей редакции:**

- 12.8.1. Регистратор рассматривает обращение физического лица или юридического лица (далее - заявитель), связанное с осуществлением Регистратором своей профессиональной деятельности.
- 12.8.2. Заявитель может направить обращение посредством почтовой связи или предоставить нарочно на бумажном носителе по адресам Регистратора и его филиалов, указанным на сайте Регистратора <https://mrz.ru/>.
- 12.8.3. Заявитель также может направить обращение на адрес электронной почты Регистратора - [info@mrz.ru](mailto:info@mrz.ru), в «Личный кабинет» (веб-приложение Регистратора), расположенный на сайте <https://www.mrz.ru/>.
- 12.8.4. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.
- 12.8.5. Обращение подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Регистратор уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения по указанному в обращении электронному адресу или путем размещения уведомления о регистрации в личном кабинете заявителя.
- 12.8.6. Регистратор рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.
- 12.8.7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения 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 соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).
- 12.8.8. Ответ на обращение, 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 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.
- 12.8.9. Ответ на обращение по существу не дается заявителю 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, угрозы 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.
- 12.8.10. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2-5 пункта 12.8.9. настоящих Правил, 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, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.
- 12.8.11. 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. Об этом решении заявитель уведомляется в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения.
- 12.8.12. В случае поступления Регистратору обращения заявителя из Банка России, Регистратор рассматривает обращение в соответствии с требованиями пункта 12.8 настоящих Правил. При направлении ответа на обращение заявителю, копия ответа также направляется в Банк России.
- 12.8.13. Регистратор и его должностные лица не используют иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом «О рынке ценных бумаг», и не разглашают в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.