

## **Порядок и сроки рассмотрения обращений заявителя**

- 1) АО Банк Синара (далее – Банк) рассматривает обращение заявителя в соответствии с главой 3.3 Федерального закона от 22.04.1996 №39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», и направляет ответ на обращение в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.
- 2) Банк регистрирует обращение не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Банк уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 4 настоящего Порядка.
- 3) В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 10 (Десяти) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами, уведомив заявителя о таком продлении (далее – уведомление о продлении срока).
- 4) 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 Банком 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.
- 5) Ответ на обращение по существу не дается Банком в следующих случаях:
  - а) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
  - б) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
  - в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
  - г) текст обращения не поддается прочтению;
  - д) текст обращения не позволяет определить его суть.
- 6) Если Банк принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он направляет заявителю уведомление об этом решении (за исключением случая, указанного в подпункте (а) пункта 5 настоящего Порядка) в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 5 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.
- 7) 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, Банк вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 6 настоящего Порядка.