

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ РЕГИСТРАТОР «КОМПАС»»

Лицензия № 10-000-1-00315 от 16.04.2004г.

ОГРН 1024201467510 от 04.10.2002г.

Утверждено
Приказом № 327 от «17» декабря 2021 г.

Генерального директора



(А.Ю. Алехин)

**Регламент
обеспечения доступности услуг, оказываемых
акционерным обществом «Специализированный Регистратор «КОМПАС»,
для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения**

Настоящий Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", Информационным письмом Банка России от 23.10.2017 N ИН-01-59/50 "О рекомендациях по обеспечению доступности услуг некредитных финансовых организаций для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения", Письмом Банка России от 29.07.2015 N 02-31-2/6553 "О создании безбарьерной среды для инвалидов", ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению», Базовым стандартом СРО НФА защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих регистраторов, иными Федеральными законами и нормативными документами.

Все сотрудники АО «СРК» должны руководствоваться настоящим Регламентом и соблюдать его принципы и требования.

Для целей настоящего Регламента:

- под **маломобильными группами населения (МГН)** понимаются люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся: лица с инвалидностью, пожилое население, временно нетрудоспособные лица;

- к **лицам с инвалидностью (ЛСИ)** относятся лица, имеющие нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приведшими к ограничению жизнедеятельности;

- под **пожилым населением** понимаются женщины старше 55 лет и мужчины старше 60 лет;

- под **клиентами** понимаются любые физические лица, их представители, относящиеся к МГН, обратившиеся в акционерное общество «Специализированный Регистратор «КОМПАС» (АО «СРК», Регистратор) для получения услуг в рамках

осуществления лицензируемого вида деятельности, услуг трансфер-агента, иных видов услуг осуществляемой коммерческой деятельности.

В целях повышения доступности услуг для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами, АО «СРК» осуществляет меры, приведенные ниже.

1. При использовании ЛСИ и МГН официального сайта и мобильного приложения АО «СРК»:

1.1. Обеспечивает возможность использования мобильного приложения и официального сайта совместно с программами экранного доступа, считывающими информацию с экрана компьютера или мобильного устройства и облегчающими работу ЛСИ и МГН с мобильными приложениями, а также с программами, преобразующими текстовую информацию в устную речь с четким, понятным, разборчивым звучанием, для лиц с нарушениями зрения. Для этих целей могут быть использованы следующие программы: NVDA; JAWS, ClaroSoftware - LookOut, Magnus, SpeakOut; Webwizard, иные программы. Проводит тестирование и адаптирование (при наличии технической возможности) официального сайта и мобильного приложения в отношении возможности взаимодействия с иными программами для адаптивных решений (в случае обращения зарегистрированных лиц, являющихся ЛСИ или МГН, использующих такие программы).

1.2. В мобильном приложении АО «СРК» не используются мерцающие элементы.

1.3. Для обеспечения доступности электронных услуг для пользователей с сенсорными нарушениями (нарушения слуха и (или) зрения):

элементы интерфейса официального сайта АО «СРК» www.zao-srk.ru, визуально доступные и представляющие собой ценность для ЛСИ и МГН, на уровне кода сопровождаются аннотацией на русском языке;

элементы интерфейса мобильного приложения и официального сайта АО «СРК» на уровне кода располагаются в строгой логической последовательности для ЛСИ и МГН, являющихся пользователями программ экранного доступа, для верного восприятия предоставляемой им информации.

2. При оказании услуг ЛСИ и МГН

2.1. Клиенты принимаются без очереди, при необходимости и наличии технической возможности - в отдельном кабинете (переговорной комнате), обеспечивающем комфортные условия обслуживания. Оплата за предоставление внеочередного доступа и отдельного кабинета не взимается.

2.2. Ответы Регистратора на распоряжения и обращения составляются с использованием шрифта Times New Roman размером не менее 20 тп при наличии в распоряжении, устном обращении либо в данных лицевого счета зарегистрированного лица соответствующего указания.

2.3. По письменному или устному распоряжению зарегистрированного лица отметка о необходимости использования укрупненного шрифта при составлении ответов, сведения о принадлежности зарегистрированного лица к ЛСИ либо МГН могут быть внесены в информацию лицевого счета зарегистрированного лица. Письменное распоряжение составляется в произвольной форме, содержит данные, позволяющие идентифицировать зарегистрированное лицо и направляется способом, указанным в анкете зарегистрированного лица для направления распоряжений.

2.4. Зарегистрированное лицо вправе предоставить Регистратору распоряжение о внесении в информацию своего лицевого счета о принадлежности к ЛСИ либо МГН. В

этом случае Регистратору необходимо также предоставить подтверждающие документы: пенсионное удостоверение либо оригинал (нотариальную копию, копию, удостоверенную уполномоченным сотрудником Регистратора) справки, подтверждающей факт установления инвалидности, выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы, по форме приложения N1 к Приказу Минздравсоцразвития России от 24.11.2010 N 1031н), в порядке, предусмотренном Правилами ведения реестра АО «СРК» для документов, на основании которых вносятся изменения в анкетные данные. Внесение информации, предусмотренной настоящим пунктом, осуществляется бесплатно.

2.5. В случае закрытия или изменения местонахождения (адреса) обособленного подразделения Регистратора соответствующая информация размещается в подразделениях Регистратора (включая головной офис), на официальном сайте АО «СРК» www.zao-srk.ru и в мобильном приложении, не позднее десяти рабочих дней, следующих за датой принятия решения уполномоченным органом Регистратора. Информация может быть направлена клиентам из числа ЛСИ и МГН путем смс-оповещения в случае наличия у Регистратора данных, предусмотренных п.2.4 настоящего Регламента, номера мобильного телефона Клиента и его согласия на получение такой информации

2.6. В случае необходимости и при наличии технической возможности работник Регистратора выезжает по адресу места жительства Клиента, или места, определенного таким лицом в качестве наиболее удобного для обслуживания, для удостоверения подлинности подписи, оказания иных услуг, не противоречащих действующему законодательству РФ. Клиент либо его представитель уведомляет Регистратора о желании получить данную услугу (с указанием адреса получения услуги, вида услуги, ФИО зарегистрированного лица и наименования эмитента) по официальным каналам связи (почтовый адрес, телефон, электронная почта, указанные на сайте www.zao-srk.ru, на информационных стендах в офисах Регистратора) не позднее чем за два рабочих дня до даты оказания услуги. В случае наличия соответствующей информации лицевого счета либо предъявления работнику Регистратора документов, подтверждающих отнесение зарегистрированного лица к ЛСИ (оригинал справки, подтверждающей факт установления инвалидности, выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы, по форме приложения N1 к Приказу Минздравсоцразвития России от 24.11.2010 N 1031н), Регистратор не взимает плату за выезд работника для оказания услуги и стоимость транспортных расходов на выезд сотрудника Регистратора в пределах населенного пункта – места расположения головного офиса или филиала (в г. Москва – в пределах МКАД, при наличии технической возможности). Транспортные и иные расходы на выезд сотрудника Регистратора за пределы населенного пункта, в котором расположено подразделение Регистратора, подлежат возмещению.

2.7. Регистратор при оказании финансовых услуг лицам с ограниченными возможностями обеспечивает возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателем финансовых услуг, возможность печати документов, с использованием увеличенного размера шрифта.

2.8. Регистратор при оказании финансовых услуг лицам с ограниченными возможностями обеспечивает оказание таким лицам всесторонней помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о регистраторе и финансовых услугах наравне с другими лицами, в том числе не упомянутые в настоящем Регламента.

3. Входы в офисы обособленных подразделений Регистратора, находящиеся в отдельно стоящих зданиях, либо в помещениях с отдельными входами, оборудованы кнопками вызова персонала для сопровождения Клиента, поручнями лестничных пролетов, ступени выполнены из антискользящего материала либо с антискользящим покрытием.

4. Приказом Генерального директора в каждом обособленном подразделении назначено лицо, ответственное за реализацию мер по повышению доступности услуг Клиентам.

5. Для обслуживания лиц с нарушением слуха и (или) речевыми нарушениями обеспечено наличие коммуникационных устройств, позволяющих вводить информацию с использованием клавиатуры для общения со специалистами Регистратора.

Допускается присутствие сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего Клиента при подаче документов, в офисах Регистратора.

Допускается присутствие в офисе Регистратора собаки-проводника, сопровождающей Клиента, при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение. Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и находиться у ног Клиента, которого она сопровождает.

6. Обеспечена доступность информации Регистратора об услугах, образцах документов и иной информации для ознакомления, в том числе, при необходимости, за счет полного и точного доведения содержания документов работником Регистратора, принимающим документы. Информация размещена на специальных стендах в офисах Регистратора, на официальном сайте Регистратора www.zao-srk.ru, в мобильном приложении АО «СРК». В случае необходимости Клиенту оказывается помощь в офисах Регистратора в заполнении распоряжений, а также предварительная экспертиза (проверка правильности заполнения) документов. Консультационная помощь также может быть оказана посредством телефонной связи. За оказание данных услуг оплата не взимается.

7. Для зарегистрированных лиц в реестрах акционеров, ведение которых осуществляет Регистратор, относящихся к ЛСИ и МГН, обеспечена возможность подписи документов при помощи электронной подписи или доверенным лицом.

8. Сотрудникам Регистратора, осуществляющим прием документов Клиентов и проведение операций, доведены до сведения положения пунктов 5.11 и 6 Письма ФНП от 22.07.2016 N 2668/03-16-3 «О Методических рекомендациях по удостоверению доверенностей», статьи 14.1 Федерального закона от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации". Прием документов осуществляется с учетом данных положений.

СЕРВИСНО-ПРОИЗВОДИТЕЛЬ
«КОМЛАС»

Прошито, пронумеровано и

скреплено печатью

№ 22702/16

листа

