



СТАТУС

РЕГИСТРАТОРСКОЕ ОБЩЕСТВО

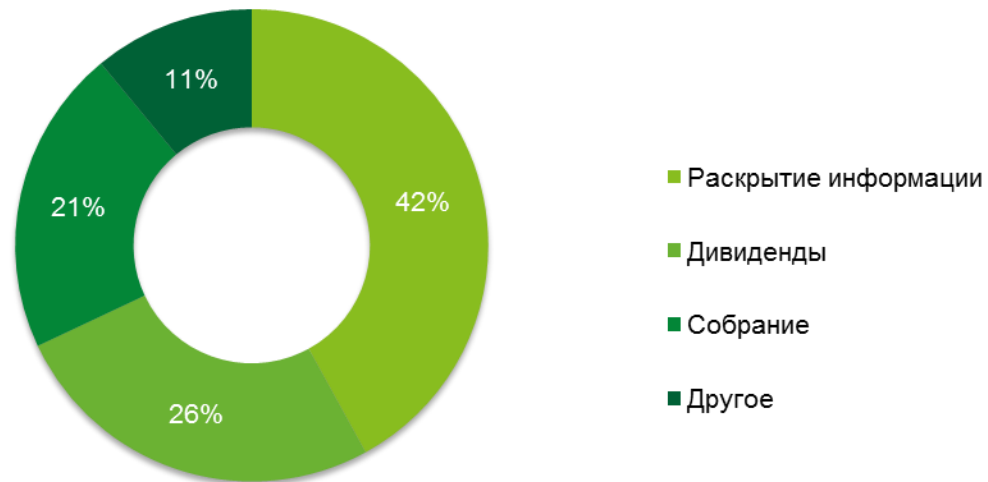
КАК НЕ ДОПУСТИТЬ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Миронова Людмила Михайловна
Генеральный директор

05.07.18

ПРЕДМЕТ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ АКЦИОНЕРОВ

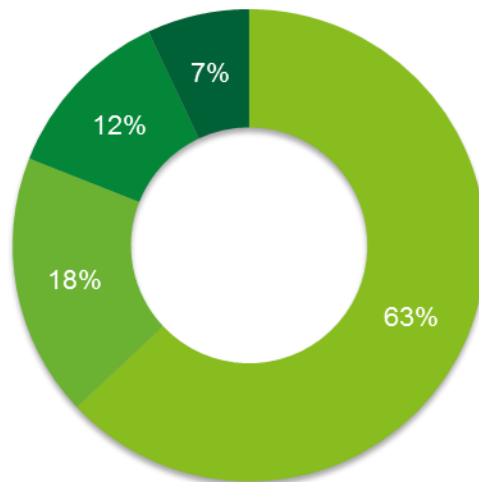
На что жалуются?



Примечание: Наибольшее количество обращений связано с ненадлежащим выполнением эмитентом обязанности по раскрытию информации.

ПРИРОДА ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ АКЦИОНЕРОВ

Почему жалуются?



- Не знают, не понимают
- Неудовлетворенность сервисом
- Неумышленное нарушение правовых актов
- Гринмейл

Примечание: Наибольшее количество обращений связано с недостаточной квалификацией акционеров.

ЭТАПЫ ДО ЖАЛОБЫ



**ЗВОНИЛ, НЕ
СМОГ
ДОЗВОНИТЬСЯ**

2-3 ПОПЫТКИ-ДАЛЕЕ
ЗЛОСТЬ, РАЗДРАЖЕНИЕ



**ПИШУТ
РЕГИСТРАТОРУ,
ЭМИТЕНТУ, В
СОЦИАЛЬНЫХ
СЕТЯХ**

НЕУДОВОЛЕТВОРЕННОСТЬ
ОБСЛУЖИВАНИЕМ,
ОТВЕТОМ

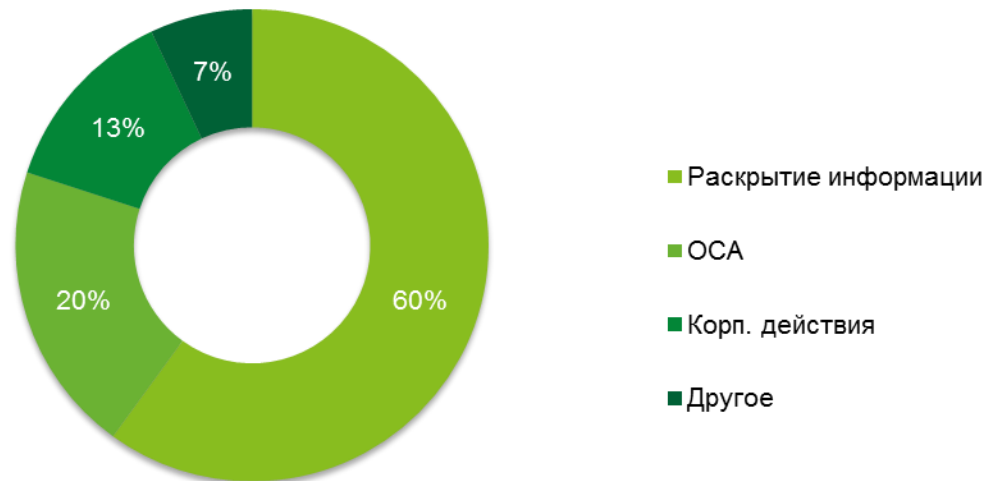


**ЖАЛОБА В ЦБ,
ОБРАЩЕНИЕ В
СУД**



ЗА ЧТО ШТРАФУЕТ ЦБ ЭМИТЕНТОВ

Санкции



Примечание: Наибольшее количество жалоб связано с нарушением требований к составу, порядку и срокам раскрытия информации: нераскрытие, раскрытие позже установленного срока, необеспечение свободного и необременительного доступа к раскрытой информации, раскрытие недостоверной или неполной информации.



КАК ИЗБЕЖАТЬ

- **КАЧЕСТВЕННАЯ РАБОТА КОЛЛ-ЦЕНТРА** (КОНТРОЛЬ, ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ ОПЕРАТОРОВ)
- **ДЕЙСТВИЯ С ЖУРНАЛОМ ОБРАЩЕНИЙ** (МОНИТОРИНГ, РЕАКЦИЯ)
- **ОПЕРАТИВНОСТЬ ОТВЕТА**
- **МОНИТОРИНГ ЖАЛОБ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ** (РЕАКЦИЯ)

ЭТАПЫ РАЗРЕШЕНИЯ





СТАТУС

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Акционерное общество
«Регистраторское общество
«СТАТУС»

ул. Новорогожская, д. 32, стр.1,
г. Москва, 109544
Тел.: (495) 974-83-50
email: office@rostatus.ru
www.rostatus.ru