

Порядок и сроки рассмотрения Организацией Обращений, связанных с профессиональной деятельностью на рынке ценных бумаг

1.1. Поступившие Организации обращения и (или) жалобы подлежат регистрации в порядке, установленном Организацией, не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

1.2. Контролер участвует в рассмотрении Обращений с учетом пункта 3.7 Положения. Уполномоченными лицами для рассмотрения поступающих обращений (жалоб) являются работник и (или) подразделение, отвечающее за предоставление клиенту услуги / заключение сделок / операционную поддержку и (или) взаимодействие с получателями финансовых услуг.

1.3. Организация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 1.4 и 1.5 Положения.

1.4. Организация отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Организации, а также членов их семей;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Организации, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

1.5. Обращения (жалобы), не содержащие сведений о наименовании (фамилии) и (или) месте нахождения (адресе) обратившегося лица (далее - Заявитель), признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением

случаев, когда Заявитель является (являлся) клиентом Организации как профессионального участника – физическим лицом и ему Организацией был присвоен идентификационный код, на который Заявитель ссылается в обращении (при наличии в обращении подписи обратившегося лица) либо внутренними документами Организации определены иные критерии идентификации Заявителя.

1.6. Обращения (жалобы), рассмотрение которых не относится к компетенции Организации, рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. При наличии оснований Организация уведомляет Заявителя о невозможности рассмотрения обращения (жалобы) по существу.

1.7. Организация принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок в личном кабинете либо мобильном приложении на соответствующие страницы на сайте Организации в сети «Интернет», при наличии соответствующего приложения и (или) личного кабинета), а также почтовым отправлением по адресу Организации, по адресу электронной почты Организации при его раскрытии, а также иными способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации и внутренними документами Организации.

1.8. Организация обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

1.9. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Организация документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- тематику обращения (жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

1.10. Организация рассматривает обращение (жалобу) и направляет Заявителю ответ по существу не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы), если иной срок не установлен федеральным законом. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 10 (десять) рабочих дней с уведомлением Заявителя о таком продлении.

1.11. Если жалоба удовлетворена, получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Организацией по жалобе и какие действия должен

предпринять клиент (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

1.12. Обращения (жалобы) могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и Заявителю был дан ответ. Одновременно Заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

1.13. Организация вправе при рассмотрении обращения (жалобы) запросить у Заявителя дополнительные документы и сведения, необходимые для объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы).

1.14. Письменный ответ Заявителю о результатах рассмотрения обращения (жалобы) должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, иных нормативных актов в сфере финансовых рынков, внутренних документов Организации, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Заявителем довод.

1.15. Ответ на обращение подписывает единоличный исполнительный орган Организации или иное уполномоченное лицо.

1.16. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре с Клиентом либо в обращении (жалобе), если это допускается законодательством Российской Федерации.

1.17. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Организация направляет копию ответа на обращение (жалобу), а также уведомления о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы), в Банк России и (или) Саморегулируемую организацию в установленном порядке.

1.18. Организация обеспечивает хранение обращений (жалоб), ответов на них, уведомлений и связанных с их рассмотрением материалов в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации и внутренними документами Организации.