

УТВЕРЖДЕНО
Советом директоров ООО «ИК «Стандарт»
Протокол заседания от 19.09.2022 г. № 10/2022

Введено в действие
Приказом Генерального директора
№ Пр-036/98 от 19.09.2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ООО «ИК «СТАНДАРТ»**

Санкт-Петербург
2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения	3
2. Порядок приема обращений.....	4
3. Отказ в приеме/рассмотрении обращений Заявителей.....	4
4. Процедура рассмотрения обращений и направления ответов Заявителю.....	5
5. Процедура контроля за рассмотрением обращений Заявителей	6
6. Приложение 1 "Рекомендуемая форма обращения в ООО «ИК «Стандарт»".....	7

1. Общие положения

1.1. «Положение о порядке рассмотрения обращений (жалоб) ООО «ИК «Стандарт» (далее - Положение) разработано в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативными правовыми актами в сфере финансовых рынков, базовыми и внутренними стандартами саморегулируемой организации НАУФОР (далее – НАУФОР), членом которой является ООО «ИК «Стандарт».

1.2. В настоящем Положении рассматриваются отношения Общества с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «Стандарт» (далее - Общество) с клиентами (юридическими или физическими лицами), являющимися получателями финансовых услуг и обслуживаемыми Обществом на основании заключенного договора о брокерском обслуживании, и/или на основании заключенного депозитарного договора, и/или на основании договора доверительного управления - (далее именуемые Клиенты), а также иными третьими лицами, являющимися получателями финансовых услуг, обратившимися в Общество (далее вместе именуемые Заявители).

1.3. Для целей настоящего Положения:

- под «жалобой» понимается письменная просьба Заявителя, направленная Обществу о восстановлении или защите его прав или интересов как получателя финансовых услуг, нарушенных Обществом, содержащая сведения о возможном нарушении Обществом требований законодательства РФ о рынке ценных бумаг, учредительных и внутренних документов Общества, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;

- под «запросом» понимается направленная Заявителем Обществу письменная просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, документами НАУФОР или учредительными и внутренними документами Общества, не являющееся жалобой;

Далее по тексту также вместе и каждый в отдельности именуются - «обращения».

- «получатель финансовых услуг» – данный термин понимается и трактуется в том значении, в котором он определен в соответствующих базовых стандартах НАУФОР;

- «место, предназначенное для обслуживания получателей финансовых услуг» - место оказания финансовых услуг Заявителям, предназначенное для заключения договоров об оказании финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Общества и (или) сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; личный кабинет Заявителя, мобильное приложение, если они используются для заключения договоров об оказании финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг.

1.4. Основной целью рассмотрения жалоб Заявителей является выявление и устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения в Общество.

1.5. Основной целью рассмотрения запросов Заявителей является предоставление запрашиваемой ими информации, предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, документами НАУФОР, учредительными и внутренними документами Общества.

1.6. Рассмотрение обращений Заявителей Обществом осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.7. Порядок рассмотрения обращений, установленный настоящим Положением, является для Заявителей обязательным при разрешении всех споров при взаимодействии с Обществом в процессе осуществления Обществом деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг.

1.8. Настоящее Положение применяется только к обращениям, связанным с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

1.9. Порядок и сроки рассмотрения запросов, обращений (жалоб) уполномоченных государственных органов Российской Федерации устанавливается законодательством Российской Федерации и/или указываются в поступивших запросах, обращениях. В иных случаях Общество руководствуется порядком и сроками, установленными настоящим Положением.

1.10. Общество обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, поступивших от Заявителей, и дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 3 настоящего Положения.

1.11. Требования настоящего Положения обязательны для исполнения всеми сотрудниками Общества.

2. Порядок приема обращений

2.1. Официальные обращения Заявителей принимаются только в письменном виде

(рекомендуемая Обществом форма обращения приведена в Приложении 1 к настоящему Положению).

2.2. Общество принимает обращения в местах, предназначенных для обслуживания получателей финансовых услуг, и следующими способами:

- вручением уполномоченному сотруднику в офисе Общества по адресу места нахождения Общества;
- почтовым отправлением по адресу места нахождения Общества: 197101, Санкт-Петербург, ул. Дивенская, дом 3, литер Е, помещение 23;
- сообщением по электронной почте Общества ikstandart@iksandart.ru;
- сообщением с использованием формы для обращений на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- обращением в личном кабинете Заявителя или мобильном приложении.

2.3. Заявители вправе обратиться в Общество в устной форме по вопросам его деятельности как профессионального участника рынка ценных бумаг.

2.4. Сотрудники Общества в случае обращения Заявителя в устной форме и, если такое обращение Заявителя подпадает под признаки официальной жалобы или требует предоставления соответствующей информации, обязаны проинформировать об этом Заявителя и предложить ему оформить жалобу или запрос в письменном виде.

2.5. Устный ответ сотрудника Общества не является официальным ответом от имени Общества и не может рассматриваться Заявителем в качестве достаточного доказательства при разрешении споров в суде.

2.6. Обращения должны содержать указание на существо жалобы/претензии или запроса Заявителя.

2.7. Обращения, не содержащие идентифицирующие признаки Заявителя (в том числе, в отношении физического лица – фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица – полное наименование/фирменное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа Заявителю, признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда Заявитель является (являлся) Клиентом Общества - физическим лицом и указал в обращении присвоенный ему Обществом идентификационный код (номер и дату договора на брокерское обслуживание/депозитарного договора/договора доверительного управления/иного гражданско-правового договора, заключенного с Обществом), при наличии в обращении подписи Клиента, либо Клиент указал иные критерии идентификации Клиента, определенные внутренними документами Общества.

2.8. Поступившее Обществу обращение Заявителя регистрируется в соответствии с установленным в Обществе порядком документооборота и регистрации входящей корреспонденции.

2.9. Поступившее обращение не позднее следующего рабочего дня после его регистрации направляется на рассмотрение сотруднику, ответственному за осуществление внутреннего контроля профессиональной деятельности Общества на рынке ценных бумаг (далее – Контролер Общества) и/или руководителю структурного подразделения по функциональной принадлежности.

2.10. Общество обеспечивает информирование Заявителя о получении обращения (жалобы) после получения Обществом обращения. Информация о факте получения Обществом обращения может быть передана/направлена Заявителю тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба) Заявителем, из указанных в п.2.2 настоящего Положения, в том числе, по адресу электронной почты Заявителя, или иным способом, указанным в соответствующем договоре с Клиентом, в обращении Заявителя.

В случае отсутствия в обращении (жалобе) реквизитов, необходимых для информирования Заявителя о получении обращения (жалобы), Общество вправе проинформировать по адресу для корреспонденции, указанному в анкете Клиента (при наличии).

Информирование о получении в порядке, указанном выше в данном пункте настоящего Положения, – считается надлежащим информированием Заявителя о получении Обществом обращения (жалобы) вне зависимости от времени и условий получения информации Заявителем.

2.11. В случае получения Обществом запроса Клиента, а также бывшего Клиента (в случае прекращения соответствующего договора между Обществом и Клиентом, из указанных в п.1.2 настоящего Порядка) о предоставлении копии отчетности - Общество вправе взимать плату за предоставленную копию отчетности на бумажном носителе, и размер такой платы не должен превышать сумму расходов на ее изготовление.

3. Отказ в приеме/рассмотрении обращений Заявителя

3.1. Отказ в приеме обращений (жалоб) не допускается, Поступившие Обществу обращения

(жалобы), поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению за исключением случаев, указанных в п.3.2 настоящего Положения, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ, нормативными правовыми актами в сфере финансовых рынков, базовыми и внутренними стандартами саморегулируемой организации.

3.2. Общество отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) Заявителя по существу, в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки Заявителя (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа Заявителю;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) Заявителя или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Заявителю ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Общества, о чем уведомляется Заявитель (в том числе, со ссылкой на ранее данный ответ);
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению.

4. Процедура рассмотрения обращений и направления ответов Заявителю

4.1. Под процедурой рассмотрения обращений Заявителей понимается установленный Обществом порядок действий, во исполнение которого сотрудники Общества осуществляют следующие действия:

- анализируют обращение;
- по обращению Клиента (лица, ранее являвшегося Клиентом Общества) готовят копии ранее предоставленной отчетности;
- составляют ответ на обращение в письменной форме;
- отправляют Заявителю ответ на обращение;
- выставляют Клиенту (лицу, ранее являвшемуся Клиентом Общества) счет на оплату услуг по изготовлению копии отчетности на бумажном носителе.

4.2. Если к обращению не приложены документы, необходимые для их рассмотрения, они запрашиваются у Заявителя с указанием срока их предоставления (при этом срок для ответа на обращение соразмерно продлевается).

4.3. В случае обращения Клиента с запросом, существо которого требует совершения Обществом депозитарной информационной операции, Общество информирует Клиента о порядке совершения депозитарной информационной операции в соответствии с порядком, утвержденным Условиями осуществления депозитарной деятельности Общества.

4.4. Общество вправе при рассмотрении обращения также запросить дополнительные документы и сведения у Заявителя.

4.5. В случае неполучения Обществом запрошенных у Заявителя документов к указанному сроку обращение рассматривается на основании имеющихся у Общества документов, либо Заявителю направляется обоснованный отказ в его рассмотрении.

4.6. Сотрудники структурного подразделения Общества, участвующие в рассмотрении обращений, в пределах своей компетенции обязаны:

- всесторонне, объективно и своевременно рассматривать обращения;
- участвовать в подготовке ответов на обращения;
- передавать Контролеру Общества результаты рассмотрения обращений.

4.7. Руководители структурных подразделений в пределах своей компетенции должны анализировать жалобы Заявителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием направления жалобы Клиентом.

4.8. Общество рассматривает обращения и направляет ответ в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня его получения. Ответ на обращение, не требующее дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты его получения Обществом.

4.9. По результатам рассмотрения обращения составляется письменный ответ Заявителю, который должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов

НАУФОР, внутренних документов Общества, на договоры, имеющие отношение к рассматриваемому вопросу а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ по существу на каждый изложенный Заявителем довод, а также разъяснения, какие действия предпринимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять Заявитель (если они необходимы).

Если обращение не удовлетворено, то Заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

4.10. Ответ на обращение подписывает Генеральный директор Общества или лицо, им уполномоченное.

4.11. Ответ на обращение направляется Заявителю тем же способом, которым было направлено обращение или иным способом, указанным в соответствующем договоре с Клиентом/в обращении Заявителя, с использованием средств связи, позволяющих фиксировать дату отправления ответа, либо вручается под расписку Заявителю.

4.12. В случае отсутствия в обращении реквизитов для получения ответа, Общество вправе направить ответ (отказ в рассмотрении обращения) по адресу для корреспонденции, указанному в анкете Клиента (при наличии).

4.13. В целях оперативного взаимодействия с Заявителем Общество вправе по своему усмотрению, направить ответ Заявителю посредством факсимильной связи и/или по электронной почте Заявителя по адресу, иным реквизитам, указанным в обращении Заявителя.

5. Процедура контроля за рассмотрением обращений

5.1. Контроль за исполнением требований, изложенных в настоящем Положении, возлагается на Контролера Общества. Контролер Общества самостоятельно или совместно с другими сотрудниками Общества:

- осуществляет анализ и обобщение обращений Заявителей, в частности жалоб и запросов Клиентов;

- разрабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями;

5.2. Контролер Общества, пределах своей компетенции:

- осуществляет проверку регистрации обращений Заявителей и ответов (отказов в рассмотрении) на них;

- осуществляет проверку соблюдения сотрудниками Общества должностных инструкций, требований действующего законодательства Российской Федерации, требований НАУФОР при рассмотрении обращений;

- осуществляет проверку сроков направления ответов (отказов в рассмотрении) на поступившие обращения.

5.3. Результаты контроля за сроками направления и содержанием ответов на жалобы, а также анализ показателей динамики жалоб и анализ соблюдения Обществом прав Заявителей, предложения органам управления Общества, направленные на устранение отражённых в жалобах недостатков, а также на улучшение работы с жалобами Заявителей, отражаются в отчётах Контролера и представляются Генеральному директору Общества.

Приложение № 1

Рекомендуемая форма обращения в ООО «ИК «Стандарт»

Исх. № _____ от «__» ____ 20__ г.

Генеральному директору
ООО «ИК «Стандарт»

От _____

ФИО (наименование) Заявителя

Адрес: _____

(реквизиты для направления ответа)

Договор на брокерское обслуживание/ Депозитарный
договор/Договор доверительного управления/иное
№ _____ от «__» ____ 20__ г.

ЖАЛОБА/ЗАПРОС

Содержание жалобы/запроса:

Заявитель:

_____/_____/_____
Должность (для юр. лиц) (подпись) (Ф.И.О.)

В настоящем документе
прошито и пронумеровано

4 (четыре) листов

Генеральный директор
ООО "ИК "Стандарт"



О.А. Лилло
2022 г.