

УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором
ООО «ИК «Стандарт»
Введено в действие
Приказом № Пр-003/98 от 27.01.2014 г.

Генеральный директор

Б.В. Ломакин



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
В ООО «ИК «СТАНДАРТ»**

Санкт-Петербург
2014

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения.....	3
2. Обращения.....	3
3. Порядок приема обращений	4
4. Отказ в приеме/рассмотрении обращений Заявителей	4
5. Процедура рассмотрения обращений	4
6. Направление ответов Заявителю.....	5
7. Особенности рассмотрения Обращений в рамках Федерального закона Российской Федерации «О персональных данных»	5
8. Процедура контроля за рассмотрением жалоб и запросов Клиентов.....	6
Приложение 1.....	7

1. Общие положения

1.1. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений в ООО «ИК «Стандарт»» (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативными актами в сфере финансовых рынков, а также стандартами саморегулируемых организаций профессиональных участников рынка ценных бумаг (далее – СРО).

1.2. В настоящем Положении рассматриваются отношения Общества с ограниченной ответственностью «Инвестиционная Общество «Стандарт»» (далее - Общество) с клиентами, обслуживаемыми Обществом по договорам на брокерское обслуживание, и депонентами, обслуживаемыми по депозитарным договорам (далее именуемые Клиентами), а также иными лицами, обратившимися в Общество (далее также вместе именуемые Заявители).

1.3. Для целей настоящего Положения:

- под «жалобой» понимается – письменное обращение Клиента или иного лица, полагающего, что сотрудниками Общества нарушены его права и охраняемые законом интересы.

- под «запросом» понимается – любое письменное обращение Клиента или иного лица в Общество, целью которого является получение интересующей информации, предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, документами СРО или внутренними документами Общества.

- далее иные обращения, жалобы и запросы именуются как «обращения».

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

1.5. Основной целью рассмотрения запросов Заявителей является предоставление им требуемой информации, предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, документами СРО, Регламентом оказания брокерских услуг ООО «ИК «Стандарт», Условиями осуществления депозитарной деятельности ООО «ИК «Стандарт» (Клиентским регламентом), иными внутренними документами Общества.

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

1.7. Порядок рассмотрения жалобы, установленный настоящим Положением, является для Клиента обязательным при разрешении всех его споров с Обществом в процессе осуществления брокерской и депозитарной деятельности.

1.8. Порядок и сроки рассмотрения запросов и иных обращений 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.

2. Обращения

2.1. Официальные обращения Заявителей принимаются только в письменном виде (рекомендуемая Форма обращения изложена в Приложении 1 к настоящему Положению).

2.2. Обращения должны содержать указание на существо претензии или запроса Заявителя.

2.3. Обращения, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или месте нахождения (адресе) Заявителя, 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), при наличии в обращении подписи Заявителя.

2.4. В целях упрощения и ускорения взаимодействия с Заявителем при подаче им обращения, Общество, по своему усмотрению, принимает факсимильные и электронные копии обращений. Предоставление оригиналов обращений в данном случае обязательно.

2.5. Обращения направляются Заявителем непосредственно в офис Общества.

2.6. Клиенты/депоненты Обществе и иные лица вправе обратиться в Общество в устной форме по вопросам её деятельности.

2.7. Сотрудники Общества в случае обращения к ним Заявителя с обращением в устной форме, который 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.

2.8. 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.

3. Порядок приема обращений

3.1. Сотрудники, получившие обращение в соответствии с разделом 2 настоящего Положения, регистрируют обращение во входящей корреспонденции Общества.

3.2. Поступившие обращения, относящиеся к деятельности Общества как профессионального участника рынка ценных бумаг, после их регистрации направляются на рассмотрение сотруднику, ответственному за ведение внутреннего контроля в отношении деятельности Общества как профессионального участника на рынке ценных бумаг (далее – Контролер профессионального участника).

3.3. Прием обращений Заявителей производится Обществом в рабочее время.

4. Отказ в приеме/рассмотрении обращений Заявителей

4.1. Отказ в приеме обращений не допускается.

4.2. К рассмотрению не принимаются обращения, не поддающиеся прочтению.

4.3. Анонимные обращения не рассматриваются.

4.4. В случае обращения Клиента с устным или письменным запросом, существо которого требует осуществления Депозитарием Общества депозитарной информационной операции, Общество отказывает в рассмотрении такого запроса и информирует Клиента о порядке совершения депозитарной информационной операции в соответствии с порядком, утвержденным Условиями осуществления депозитарной деятельности ООО «ИК «Стандарт» Клиентским регламентом).

4.5. Обращения, не подлежащие рассмотрению Обществом, за исключением анонимных, в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом Заявителей.

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

5. Процедура рассмотрения обращений

5.1. Под процедурой рассмотрения жалоб и запросов Клиентов понимается установленный Обществом порядок действий, во исполнение которого сотрудники Общества осуществляют следующие действия:

- анализируют обращение;
- составляют ответ на обращение в письменной форме;
- передают Заявителю ответ на обращение.

5.2. Если к обращению не приложены документы, необходимые для их рассмотрения, они запрашиваются у Клиента с указанием срока их предоставления.

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

5.4. В случае отсутствия затребованных документов к указанному сроку обращение рассматриваются на основании имеющихся документов, либо Заявителю направляется обоснованный отказ в его рассмотрении.

5.5. Сотрудники Общества, участвующие в рассмотрении обращения, в пределах своей компетенции обязаны:

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

Руководители структурных подразделений должны систематически анализировать жалобы Заявителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием обращений с жалобой.

5.6. Обращения рассматриваются в срок не позднее 30 (Тридцати) дней со дня поступления оригинала обращения, а не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 (Пятнадцати) дней, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

5.7. Срок рассмотрения и ответа на обращения устанавливается от даты получения оригинала обращения.

5.8. По результатам рассмотрения обращений составляется письменный ответ Заявителю, который должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, внутренних документов Общества, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Заявителем довод.

5.9. Ответ на обращение подписывает лицо, исполняющее обязанности руководителя Общества, или Контролер профессионального участника Общества.

5.10. Обращения могут быть оставлены без рассмотрения в соответствии с разделом 4 настоящего Положения.

6. Направление ответов Заявителю

6.1. Направление Заявителю ответа на поступившее обращение или отказа в рассмотрении обращения производится в соответствии с порядком направления и получения корреспонденции, установленным в Обществе, с учетом настоящего Положения.

6.2. Ответ на обращение направляется с использованием средств связи, позволяющих фиксировать дату отправления ответа, либо вручается под расписку.

6.3. В случае отсутствия в Обращении Клиентов реквизитов для получения ответа, Общество направляет ответ (отказ в рассмотрении обращения) по адресу для корреспонденции, указанном в анкете Клиента.

6.4. В целях оперативного взаимодействия с Заявителем Общество, по своему усмотрению, направляет факсимильную и/или электронную копию ответа Заявителю по реквизитам, указанным в обращении или анкете Клиента.

7. Особенности рассмотрения Обращений в рамках Федерального закона Российской Федерации «О персональных данных»

7.1. В рамках Федерального закона Российской Федерации «О персональных данных» Заявитель, чьи персональные данные обрабатываются Обществом (субъект персональных данных), имеет право на получение сведений о Обществе, о месте ее нахождения, о наличии у Общества персональных данных, относящихся к Заявителю, а также на ознакомление с такими персональными данными, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Заявитель вправе требовать от Общества уточнения своих персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

7.2. Общество предоставляет обрабатываемые персональные данные Заявителя непосредственно субъекту персональных данных (Заявителю) или его законному представителю при получении официального запроса в бумажной форме, собственноручная подпись которого заверена нотариально и/или сотрудниками Общества. В случае, если законным представителем является юридическое лицо, запрос должен быть подписан уполномоченным лицом представителя, а также закреплен печатью. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации посредством корпоративных информационных систем Общества.

7.3. Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его законного представителя.

7.4. Заявитель имеет право на получение по запросу информации, касающейся обработки его персональных данных, в том числе содержащей:

- подтверждение факта обработки персональных данных Обществом, а также цель такой обработки;
- способы обработки персональных данных, применяемые Обществом;
- сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ;
- перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения;
- сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- сведения о том, какие юридические последствия для субъекта персональных данных может повлечь за собой обработка его персональных данных.

7.5. Общество имеет право отказать Заявителю в предоставлении персональных данных или информации о наличии персональных данных о соответствующем субъекте персональных данных, в случаях, установленных законодательством РФ в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня получения запроса Заявителя.

8. Процедура контроля за рассмотрением жалоб и запросов Клиентов

8.1. Контролер профессионального участника 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;
- вносит в органы управления Общества предложения по результатам рассмотрения обращений.

8.2. Контролер профессионального участника Общества обязан:

- осуществлять проверку записей регистрации обращений Заявителей и ответов (отказов в рассмотрении) на них;
- осуществлять проверку соблюдения сотрудниками Общества должностных инструкций, требований действующего законодательства Российской Федерации, требований СРО при рассмотрении ими обращений;
- осуществлять проверку соблюдения сроков направления ответов (отказов в рассмотрении) на поступившие обращения;
- сообщать обо всех случаях нарушения порядка и сроков, установленных настоящим Положением Руководителю Общества в отчете о проверке нарушения;
- включать в квартальный отчет контролера обобщенные сведения о результатах рассмотрения обращений (о количестве рассмотренных обращений, о выявленных по итогам рассмотрения обращений нарушениях требований законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов в сфере финансовых рынков и внутренних документов Общества, причинах допущения соответствующих нарушений, о принятых мерах по устранению и предупреждению аналогичных нарушений в дальнейшей деятельности профессионального участника) в порядке и сроки согласно Инструкции о внутреннем контроле ООО «ИК «Стандарт»

Руководителю ООО «ИК «Стандарт»

от _____

ФИО (наименование) Заявителя

Договор на брокерское обслуживание/

Депозитарный договор

от «__» _____ 20__ г. № _____

(реквизиты для направления ответа)

Исх. № _____
от «__» _____ 20__ г.

ЖАЛОБА (ЗАПРОС)

Содержание жалобы (запроса):

Должность (для юр. лиц) _____ / _____
(подпись)

МП (для юр. лиц) _____