

«УТВЕРЖДЕНО»

Общим собранием участников

Общества с ограниченной ответственностью

Инвестиционная компания «Хамстер-Инвест»

(Протокол № 2021/02/03 от «03» февраля 2021г.)

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
(ЖАЛОБ) В ООО ИК «ХАМСТЕР-ИНВЕСТ»

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений (жалоб) в Обществе с ограниченной ответственностью Инвестиционная компания «Хамстер-Инвест» (далее – Положение) основывается на действующем законодательстве Российской Федерации, регулирующим деятельность на финансовых рынках, нормативных актах Банка России, базовых стандартах и документах Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» (СРО «НФА») и устанавливает порядок рассмотрения обращений (жалоб) в Обществе с ограниченной ответственностью Инвестиционная компания «Хамстер-Инвест» (далее - ООО ИК «Хамстер-Инвест», Брокер).

1. Термины и определения

В целях настоящего Положения используются нижеследующие термины и определения.

Договор обслуживания на финансовых рынках - договор, заключенный между ООО ИК «Хамстер-Инвест» и клиентом, определяющий порядок и условия предоставления Брокером клиенту брокерских услуг;

Клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с ООО ИК «Хамстер-Инвест» Договор обслуживания на финансовых рынках;

Получатель финансовых услуг – клиент, а также юридическое или физическое лицо, заключившее/намеренное заключить с Брокером договор обслуживания на финансовых рынках;

Жалоба – просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Брокером, а также претензия получателя финансовых услуг в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора обслуживания на финансовых рынках;

Обращение – направленная получателем финансовых услуг Брокеру просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой;

Контролер – штатный работник ООО ИК «Хамстер-Инвест», в должностные обязанности которого входит осуществление внутреннего контроля профессиональной деятельности Брокера; лицо, уполномоченное на рассмотрение обращений (жалоб);

Заявитель – получатель финансовых услуг, обращающийся к Брокеру с жалобой или обращением.

Основной целью рассмотрения жалоб Заявителей является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для подачи жалобы Заявителем;

Основной целью рассмотрения обращений Заявителей является предоставление им требуемой информации, предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, Банком России, документами СРО «НФА», Регламентом обслуживания на финансовых рынках ООО ИК «Хамстер-Инвест», иными внутренними документами Брокера.

2. Право Заявителей на обращение с обращением (жалобой)

2.1. Заявители вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном порядке, обращаться с обращением или жалобой в ООО ИК «Хамстер-Инвест».

2.2. Обращение с жалобой в ООО ИК «Хамстер-Инвест» не лишает Заявителей права на обращение при наличии оснований с обращением или на обжалование действий/ бездействия ООО ИК «Хамстер-Инвест» в СРО «НФА», Банк России, судебные органы в соответствии с законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2.3. Для целей наиболее полного, объективного и оперативного рассмотрения обращений (жалоб), Заявителям рекомендуется придерживаться порядка, предусмотренного в настоящем Положении.

3. Способ подачи обращений (жалоб)

3.1. Обращения (жалобы) Заявителей принимаются в письменном виде.

3.2. ООО ИК «Хамстер-Инвест» принимает обращения (жалобы):

- на бумажном носителе при личном обращении в ООО ИК «Хамстер-Инвест» в месте обслуживания получателей финансовых услуг по адресу: Российская Федерация, город Москва, ул. Бутлерова, д. 17, этаж 5, комната 45.
- почтовым отправлением по адресу места нахождения (офиса) ООО ИК «Хамстер-Инвест»: Российская Федерация, 117342, Россия, г. Москва, ул. Бутлерова, д. 17, этаж 5, комната 45.

4. Требования к составлению и предъявлению обращений (жалоб)

4.1. Обращение (жалоба) должно быть адресована на имя Генерального директора ООО ИК «Хамстер-Инвест» и содержать:

- фамилию, имя, отчество/ наименование Заявителя, его адрес, телефон, если Заявитель является либо являлся клиентом ООО ИК «Хамстер-Инвест», допускается указание номера и даты Договора обслуживания на финансовых рынках, заключенного с ООО ИК «Хамстер-Инвест»;
- изложение существа обращения (жалобы);
- дату направления обращения (жалобы);
- подпись Заявителя/уполномоченного представителя Заявителя (в отношении юридических лиц).

4.2. Полномочия представителя Заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3. ООО ИК «Хамстер-Инвест» отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателю финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ООО ИК «Хамстер-Инвест», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО ИК «Хамстер-Инвест», 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 ООО ИК «Хамстер-Инвест», о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

5. Права Заявителей при рассмотрении обращений (жалоб)

5.1. Заявители, обратившиеся с обращением (жалобой), имеют право:

- действовать самостоятельно или пользоваться услугами представителя, в том числе адвоката;

- представлять дополнительные сведения и документы;
- получить в срок, установленными настоящим Положением, официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения обращения (жалобы);
- при несогласии с принятым по обращению (жалобе) решением обжаловать его в СРО «НФА» и/или Банк России в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. Порядок рассмотрения обращений (жалоб)

6.1 Поступившие в ООО ИК «Хамстер-Инвест» обращения (жалобы) регистрируются в журнале входящих документов и направляются для рассмотрения Контролером ООО ИК «Хамстер-Инвест» с привлечением профильных подразделений ООО ИК «Хамстер-Инвест», в чью компетенцию входит принятие решений по вопросам, затронутым в Заявлении.

6.2. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) ООО ИК «Хамстер-Инвест» 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).

6.3. При рассмотрении обращений (жалоб) Контролер ООО ИК «Хамстер-Инвест» обязан:

- принять обращение (жалобу), проверить наличие регистрации в журнале входящих документов;
- рассмотреть обращение (жалобу) по существу в срок, установленный настоящим Положением: разобраться в ее существе, в случае необходимости истребовать у Заявителя дополнительные документы и сведения, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;
- незамедлительно принять меры к отмене неправомерных решений, пресечению действий (бездействия), ущемляющих права и законные интересы Заявителя (при наличии таковых);
- принять мотивированное и основанное на законодательстве Российской Федерации, документах СРО «НФА», внутренних документах ООО ИК «Хамстер-Инвест» решение по обращению (жалобе) и обеспечить его реальное исполнение;
- в случае обоснованности претензий Заявителя, изложенных в жалобе, принять меры по устранению источников либо минимизации реализации в будущем рисков профессиональной деятельности ООО ИК «Хамстер-Инвест», выразившихся в допущении нарушений, изложенных в жалобе;
- подготовить мотивированный и основанный на законодательстве Российской Федерации и внутренних документах ООО ИК «Хамстер-Инвест» ответ и сообщить Заявителю о результатах рассмотрения обращения (жалобы) и принятом по нему (ней) решении в установленный настоящим Положением срок в письменной форме.

6.4. При необходимости к составлению ответа на обращение (жалобу) Контролер ООО ИК «Хамстер-Инвест» привлекает профильные подразделения ООО ИК «Хамстер-Инвест», в чью компетенцию входят вопросы, затронутые в обращении (жалобе).

7. Сроки рассмотрения обращений (жалоб).

7.1. Жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно в сокращенные сроки, в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления в ООО ИК «Хамстер-Инвест».

7.2. В тех случаях, когда для принятия решения по жалобе необходимо проведение проверки, сроки ее разрешения не могут превышать 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления жалобы в ООО ИК «Хамстер-Инвест».

7.3. Обращения, поступившие в ООО ИК «Хамстер-Инвест», рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления.

7.4. О результатах рассмотрения обращения (жалобы) Заявителю направляется письменный ответ за подписью уполномоченного лица и Генерального директора ООО ИК «Хамстер-Инвест» в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня принятия по обращению (жалобе) соответствующего решения тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, предусмотренным для обмена сообщениями в «Регламенте обслуживания на финансовых рынках ООО ИК «Хамстер-Инвест», если на дату получения обращения (жалобы) и на дату ответа на него Заявитель являлся клиентом ООО ИК «Хамстер-Инвест».

7.5. Если жалоба удовлетворена, то Заявителю направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются ООО ИК «Хамстер-Инвест» по жалобе и какие действия должен предпринять Заявитель (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то Заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

7. Решение по жалобе

8.1. По итогам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении жалобы;
- об отказе в полном или частичном удовлетворении жалобы.

8.2. Решение по жалобе должно быть обоснованным (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, документов СРО «НФА», внутренних документов ООО «АТОН», соглашений, имеющих отношение к рассматриваемой жалобе, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) и оформляется в письменном виде.

8.3. В случае отклонения жалобы обязательно указываются мотивы отклонения, разъясняется порядок обжалования.

8.4. Отказ в принятии жалобы к рассмотрению, а также решение по ней, не удовлетворяющее Заявителя, могут быть обжалованы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации:

- в СРО «НФА»;
- в Банк России;
- в судебный орган.

9. Гарантии для Заявителей при рассмотрении обращений (жалоб)

9.1. Генеральный директор ООО ИК «Хамстер-Инвест», Контролер обязаны обеспечить необходимые условия для рассмотрения обращений (жалоб), личного приема Заявителей и объективного разрешения поставленных перед ними вопросов.

9.2. Генеральный директор ООО ИК «Хамстер-Инвест», Контролер обязаны внимательно разбираться в существе обращений (жалоб), истребовать у Заявителя необходимые документы, принимать обоснованные решения и обеспечивать своевременное и правильное их исполнение.

9.3. Генеральный директор ООО ИК «Хамстер-Инвест», Контролер обязаны оказывать содействие Заявителям в получении запрашиваемых сведений, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством Российской Федерации или внутренними документами ООО ИК «Хамстер-Инвест» к категории сведений, содержащих конфиденциальную и/или инсайдерскую информацию.

10. Прием Заявителей

10.1. Прием Заявителей осуществляется сотрудниками ООО ИК «Хамстер-Инвест», уполномоченных Генеральным директором ООО ИК «Хамстер-Инвест» за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в офисе ООО ИК «Хамстер-Инвест».

11. Контроль соблюдения требований, предусмотренных настоящим Положением

11.1. Систематический контроль соблюдения требований, предусмотренных настоящим Положением, осуществляет Контролер.

11.2. Контролер с периодичностью, установленной Инструкцией о внутреннем контроле ООО ИК «Хамстер-Инвест», отчитывается перед Генеральным директором ООО ИК «Хамстер-Инвест» о состоянии работы с жалобами и обращениями получателей финансовых услуг.