

«УТВЕРЖДЕНО»

Общим собранием участников

Общества с ограниченной ответственностью

Инвестиционная компания «Хамстер-Инвест»

(Протокол № 2024/06/28 от 28.06.2024г.)

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

ООО ИК «ХАМСТЕР-ИНВЕСТ»

г. Москва

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений Обществом с ограниченной ответственностью Инвестиционная компания «Хамстер-Инвест» (далее – Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации устанавливает порядок рассмотрения обращений Обществом 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;

Предложение - рекомендация Клиента по совершенствованию деятельности работы Брокера;

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

Обращение – направленное получателем финансовых услуг Брокеру предложение, заявление или жалоба;

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 предложение, заявлением или жалобой.

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

2. Общие положения

2.1. ООО ИК «Хамстер-Инвест» рассматривает обращения Заявителей в соответствии с настоящим Положением. Информация о способах приема и порядке рассмотрения обращений размещается Брокером в местах обслуживания Клиентов, а также на официальном сайте Брокера в сети «Интернет».

3. Способ подачи обращений

3.1. Брокер принимает Обращения Заявителей, направленные одним из следующих способов:

3.1.1. в письменном виде:

- на бумажном носителе при личном обращении в ООО ИК «Хамстер-Инвест» или нарочным 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.

3.1.2. в электронном виде:

- путем направления по электронной почте на официальный электронный адрес ООО ИК «Хамстер-Инвест»: info@hamsterinvest.ru

3.1.3 Обращение Заявителя подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в ООО ИК «Хамстер-Инвест». При поступлении обращения в электронном виде ООО ИК «Хамстер-Инвест» уведомляет Заявителя о регистрации обращения (далее – Уведомление о регистрации) в день регистрации способом, указанным в п. 7.3. настоящего Положения.

4. Требования к составлению и предъявлению обращений

4.1. Обращение 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»;
- вид документа, удостоверяющего личность Заявителя – физического лица, серия, номер, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи;
- суть обращения (при необходимости Заявитель может приложить к обращению документы или их копии по существу обращения);
- дату направления обращения.

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

5. Права Заявителей при рассмотрении

5.1. Заявители, обратившиеся с обращением, 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 решением обжаловать его в СРО «НАУФОР» и/или Банк России в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. Порядок рассмотрения обращений

6.1 Поступившие в ООО ИК «Хамстер-Инвест» обращения 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 ООО ИК «Хамстер-Инвест» документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения;

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

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

- принять обращение, проверить наличие регистрации в журнале входящих документов;
- рассмотреть обращение 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 и внутренних документах ООО ИК «Хамстер-Инвест» решение по обращению и обеспечить его реальное исполнение;
- подготовить мотивированный и основанный на законодательстве Российской Федерации и внутренних документах ООО ИК «Хамстер-Инвест» ответ и сообщить Заявителю о результатах рассмотрения обращения и принятом по нему решении в установленный настоящим Положением срок в письменной форме.

6.4. При необходимости к составлению ответа на обращение 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

7.1. Обращения, поступившие в ООО ИК «Хамстер-Инвест», рассматриваются в течение 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня их регистрации, если иные сроки не предусмотрены специальными федеральными законами по рассмотрению отдельных видов обращений.

7.2. В случае необходимости запроса у Заявителя дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, ООО ИК «Хамстер-Инвест», по решению уполномоченного лица ООО ИК «Хамстер-Инвест», вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено специальными федеральными законами.

В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, ООО ИК «Хамстер-Инвест» направляет Заявителю письменное уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления способом, указанным в п. 7.3. настоящего Положения.

7.3. Ответ на обращение (включая все Уведомления по обращению) направляется Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Брокером и Заявителем. В случае, если Заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

7.4. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

7.5. Ответ на обращение по существу не дается ООО ИК «Хамстер-Инвест» в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Брокера, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Брокера, а также членов их семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

7.6. В случае, если Брокером принято решение оставить обращение без ответа по существу, Брокер направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу. Уведомление об оставлении обращения без рассмотрения по существу направляется Заявителю в порядке, установленном п. 7.3. настоящего Положения.

7.6. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Брокер вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, установленном п. 7.3 настоящего Положения.

8. Рассмотрение отдельных обращений

8.1. В случае поступления из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Брокер рассматривает обращение Заявителя в соответствии с требованиями настоящего Положения.

Копия ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, направляются Брокером в Банк России в день их направления Заявителю.

8.2. Обращения имущественного характера, связанные с восстановлением Брокером нарушенного права Заявителя и подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным, рассматриваются Брокером в порядке и в сроки, установленные Федеральным Законом от 04 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг".

9. Заключительные положения

9.1. Поступившие Брокеру обращения Заявителей, копии ответов на обращения, копии направленных уведомлений, предусмотренные настоящим Положением, хранятся Брокером не менее 3-х лет со дня регистрации обращений.

9.2. Брокер не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9.3. Настоящее Положение, а также любые изменения и дополнения, вносимые в Положение, утверждаются и вводятся в действие Общим собранием участников ООО ИК «Хамстер-Инвест».