

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № 2023/1007-1 от 10.07.2023
Вступает в силу с 11.07.2023

**ПОЛОЖЕНИЕ
О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ) ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ
УСЛУГ И РАЗРЕШЕНИИ СПОРОВ**

г. Москва
2023г.

Термины и определения.

Жалоба – просьба Получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Организацией.

Обращение – направленная Получателем финансовых услуг Организации просьба, предложение или заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся Жалобой.

Организация - АО «ИК «ФИАНИТ».

Клиент – физическое или юридическое лицо, заключившее с Организацией брокерский договор и/или договор доверительного управления и/или депозитарный договор.

Контролер - Контролер - заместитель Генерального директора АО «ИК «ФИАНИТ».

Место обслуживания Получателей финансовых услуг – место, предназначенное для заключения договоров, оказания финансовых услуг, приёма документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Организации, и (или) её сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, личный кабинет Клиента на таком сайте (при наличии).

Положение - Положение о рассмотрении обращений (жалоб, претензий) получателей финансовых услуг и разрешении споров АО «ИК «ФИАНИТ».

Получатель финансовых услуг – Клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор.

1. Все споры и разногласия между Организацией и Получателем финансовых услуг по поводу предоставления Организацией услуг, решаются путем переговоров, а при не достижении согласия – путем направления друг другу претензий.
2. 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 п. 6 Положения.
3. В Обращении (Жалобе) указывается:
 - наименование/(фамилия, имя, отчество), место нахождение обратившегося лица (**если заявителем является Клиент – физическое лицо, то таким заявителем должен быть указан код, присвоенный Организацией Клиенту при заключении договора**);
 - требование лица, заявляющего Обращение (Жалобу). В случае, если претензия подлежит денежной оценке, указывается сумма, обоснованный расчет и обстоятельства, на которых основываются требования и доказательства, подтверждающие их;
 - перечень прилагаемых к Обращению (Жалобе) документов и иных доказательств, заверенный заявителем;
 - иные сведения необходимые для урегулирования спора.
4. Организация принимает Обращение (Жалобу)
 - в месте обслуживания Получателей финансовых услуг;
 - на соответствующей странице на сайте Организации;
 - почтовым отправлением по адресу Организации.
5. Организация информирует Получателя финансовых услуг о получении Обращения (Жалобы), по контактному данным, указанным в Обращении (Жалобе).
6. Организация отказывает в рассмотрении Обращения (Жалобы) Получателя финансовых услуг в следующих случаях:

- в Обращении (Жалобе) не указаны идентифицирующие Получателя финансовых услуг сведения;
 - в Обращении (Жалобе) отсутствует подпись Получателя финансовых услуг или его Уполномоченного лица (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).
7. 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);
 - тематика Обращения (Жалобы);
 - дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение (Жалобу).
8. Организация обязана принять решение по полученной Жалобе и направить ответ на поступившую Жалобу в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня её получения. Если к Жалобе не приложены документы, необходимые для его рассмотрения, то такие документы запрашиваются у заявителя с указанием срока представления. Если к указанному сроку затребованные документы не будут получены, то Жалоба рассматривается на основании имеющихся документов.
9. Ответ на Жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты её получения Организацией. Если Жалоба удовлетворена, то 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.
10. Организация обязан ответить на поступившее Обращение в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня его получения.
11. Обращение (Жалоба) может быть оставлено Организацией без рассмотрения, если повторное Обращение (Жалоба) 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.

12. Ответ на Обращение (Жалобу) направляется Получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено Обращение (Жалоба), или иным способом, не противоречащим законодательству Российской Федерации.
13. Организация принимает от Клиентов возражения по поводу отчетов, предоставленных Организацией Клиенту, в течение 5 (Пяти) рабочих дней, следующих за днем исполнения Организацией обязательств по предоставлению отчетности Клиенту в соответствии с условиями Регламента оказания брокерских услуг АО «ИК «ФИАНИТ», договоров доверительного управления, а также депозитарного договора.
14. Организация ежеквартально в срок, не превышающий 30 (Тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в саморегулируемую организацию в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Организации за отчетный квартал Обращений (Жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Обращений (Жалоб).
15. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии, фактического неудовлетворения претензии или неполучения в срок ответа на претензию, спор подлежит передаче на рассмотрение и окончательное разрешение в Арбитражном суде г. Москвы или Третейском суде НАУФОР на условиях и в порядке, предусмотренных Положением о Третейском суде НАУФОР и Регламентом Третейского суда НАУФОР в редакциях, действующих на момент возбуждения производства по делу.
16. В случае передачи спора на рассмотрение и окончательное решение в Третейском суде НАУФОР, такое решение будет являться для сторон окончательным и обязательным и будет исполнено ими в сроки и в порядке, которые указаны в решении Третейского суда НАУФОР, а при отсутствии указания на срок и порядок в решении Третейского суда НАУФОР – согласно законодательству Российской Федерации и Регламенту Третейского суда НАУФОР.
17. В случае заключения между Организацией и Клиентом соглашения о применении процедуры медиации, разрешение споров осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».