

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № 2024/1406-1 от 14.06.2024

Вступает в силу с 01.07.2024

**ПОЛОЖЕНИЕ
О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
АО «ИК «ФИАНИТ»**

г. Москва
2024 г.

Термины и определение.

Заявитель – физическое или юридическое лицо (Получатель финансовых услуг), направившее в Организацию обращение.

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

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

Организация – профессиональный участник рынка ценных бумаг АО «ИК «ФИАНИТ».

Обращение – поступившее в Организацию от Заявителя заявление, жалоба, претензия о нарушении его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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 получателей финансовых услуг АО «ИК «ФИАНИТ».

НАУФОР – саморегулируемая организация профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой является Организация.

Рассмотрение Обращений.

1. В соответствии с Федеральным законом от 22 апреля 1996 года N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг" в обязанности Организации входит рассмотрение обращений от Заявителей, связанных с осуществлением Организацией профессиональной деятельности.
2. Организация обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу 125252, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Хорошевский, проезд Березовой Рощи, д.12, помещ. 23/1.
Наличие подписи заявителя в Обращении не требуется.
3. Организация принимает Обращение
 - в офисе Организации по адресу г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Хорошевский, проезд Березовой Рощи, д.12, помещ. 23/1,
 - через сайт <https://www.fianit-ic.ru> в форме электронного документа,
 - на почтовый адрес Организации: 125252, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Хорошевский, проезд Березовой Рощи, д.12, помещ. 23/1.
4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.
5. В случае поступления Обращения в форме электронного документа через сайт <https://www.fianit-ic.ru> Организация уведомляет Заявителя о регистрации Обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения.
6. Ответ Заявителю на Обращение, а также Уведомления о регистрации Обращения, о продлении срока рассмотрения Обращения, направляются Заявителю в письменной форме в зависимости от способа поступления обращения по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Организацией и Клиентом. В случае, если Заявитель при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение направляется способом, указанным в Обращении.
7. Ответ на Обращение по существу не дается Организацией в следующих случаях:
 - а) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - б) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
 - в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу профессионального участника рынка ценных бумаг, жизни, здоровью профессионального участника рынка ценных бумаг, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в

установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, а также членов его семьи, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника профессионального участника рынка ценных бумаг, а также членов его семьи;

г) текст обращения не поддается прочтению;

д) текст обращения не позволяет определить его суть.

8. Если Организация принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, она направляет Заявителю Уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 6 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу
9. Организация рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня его регистрации, если иные сроки не предусмотрены законодательством РФ.
10. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, Организация вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено законодательством РФ. В таком случае Организация уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (способом, указанным в пункте 6 настоящего Положения).
11. В случае выявления Организацией нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта НАУФОР Организация направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в НАУФОР в день направления ответа на Обращение Заявителю.
12. 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, Организация вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 6 настоящего Положения.
13. Организация хранит Обращения, а также копии ответов на Обращения и копии Уведомлений в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.
14. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Организацией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Заявителем обращения в Организацию является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».
15. В случае поступления обращения из Банка России, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Организация направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии Уведомлений в день их направления Заявителю.
16. Организация и её должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 22 апреля 1996 года N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг", 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.