

Утверждено:

Директор ООО ИК «ММК-Финанс»

Шумских О.В.

Приказ № 123 от 21.11.2019 г.



**Положение  
о рассмотрении обращений и жалоб получателей финансовых услуг  
Общества с ограниченной ответственностью Инвестиционная компания  
«ММК-Финанс»**

Магнитогорск 2019 г.

Настоящее Положение о рассмотрении обращений и жалоб получателей финансовых услуг ООО ИК «ММК-Финанс» (далее – Положение) разработано в соответствии со Стандартами НАУФОР.

## **1. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг.**

1.1. Брокер 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 пункте 1.3 настоящего Положения.

1.2. Для рассмотрения поступающих обращений (жалоб) брокером определяется уполномоченное лицо.

1.3. Брокер отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

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

1.4. Брокер принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также почтовым отправлением по адресу брокера. Брокер обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

1.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) брокер 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).

1.6. Брокер обязан принять решение по полученной им жалобе и направить ответ на поступившую к нему жалобу **в течение 30 календарных дней** со дня ее получения. Если жалоба удовлетворена, то получателя финансовых услуг направляется ответ, в котором

приводится разъяснение, какие действия предпринимаются брокером 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.

1.7. Брокер обязан ответить на поступившее обращение **в течение 30 календарных дней** со дня его получения.

1.8. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре о брокерском обслуживании.

1.9. Брокер ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в саморегулируемую организацию в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших брокеру за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

## **2. Предоставление по запросу получателя финансовых услуг информации.**

2.1. Брокер предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, **в течение пятнадцати рабочих дней** со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.2. - 2.4. Положения, а именно:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании брокера в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе брокера;
- об адресе брокера, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта брокера в сети «Интернет»;
- о лицензии на осуществление брокерской деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии, об органе, выдавшем лицензию на осуществление брокерской деятельности;
- о членстве в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью
- брокера;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании договора о брокерском обслуживании, и дополнительных услугах брокера, в том числе оказываемых брокером за дополнительную плату;
- о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения;
- о способах и адресах направления обращений (жалоб) брокеру, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью брокера;

- о способах защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора,
- о способах и порядке изменения условий договора о брокерском обслуживании, в том числе в результате внесения брокером изменений во внутренние документы.

2.2. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения брокера, которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, **не превышающий пяти рабочих** дней со дня получения брокером такого запроса.

2.3. Заверенная копия договора о брокерском обслуживании, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре о брокерском обслуживании, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора о брокерском обслуживании, отчеты о деятельности брокера, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным брокером по поручению такого получателя финансовых услуг, должны быть предоставлены в срок, **не превышающий тридцать календарных** дней со дня получения запроса клиента, направленного брокеру в любое время, **но не позднее пяти лет** со дня прекращения договора о брокерском обслуживании, если иной срок не установлен Федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

2.4. Брокер имеет право взимать плату за предоставление документа на бумажном носителе, которая не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе должны быть заверены уполномоченным лицом брокера.

2.5. Распространение информации брокером и третьим лицом, действующим по поручению брокера, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.6. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора о | брокерском обслуживании, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

2.7. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме. (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах.

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению брокера предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.

2.8. Брокер обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором о брокерском обслуживании.

2.9. Брокер предоставляет получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.