

УТВЕРЖДЕНО

Директором
ООО ИК «ММК-Финанс»

Приказ № 115 от «21» сентября 2021 г.

О.В. Шумских/



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

Магнитогорск 2021 г.

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

Настоящее Положение о рассмотрении обращений и жалоб получателей финансовых услуг ООО ИК «ММК-Финанс» (далее – Положение) разработано в соответствии с Базовым стандартом НАУФОР защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, утвержденный Банком России.

Термины и определения:

ООО ИК «ММК-Финанс» / Брокер – профессиональный участник рынка ценных бумаг, оказывающий на основании соответствующих лицензий услуги Клиентам по совершению гражданско-правовых сделок с ценными бумагами от имени и за счет Клиента или от своего имени и за счет Клиента;

клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с брокером договор о брокерском обслуживании;

получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор о брокерском обслуживании;

саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров (НАУФОР);

финансовая услуга - исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

жалоба — просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных брокером;

обращение - направленная получателем финансовых услуг брокеру просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой;

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.

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

1.3. Обращения/жалобы рассматриваются объективно, всесторонне и своевременно.
Ответ дается по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

1.4. 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).

1.5. Брокер принимает обращения (жалобы) в месте обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе на сайте брокера в сети «Интернет <http://mmk-finance.mmk.ru/>), а также почтовым отправлением по адресу Брокера. Брокер обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

1.6. 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).

1.7. Брокер принимает решение по полученной им жалобе и направить ответ на поступившую к нему жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Брокером. Если жалоба удовлетворена, то получателю 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.

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

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

1.7. 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.

1.10. 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. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров

2.1. В случае поступления от клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора о брокерском обслуживании, Брокер обеспечивает рассмотрение такой претензии.

2.2. В случае заключения между Брокером и клиентом соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре о брокерском обслуживании ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между брокером и получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

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

Приложение 1 к
Положению о рассмотрении обращений и
жалоб получателей финансовых услуг
ООО ИК «ММК-Финанс»

Журнал регистрации принятых обращений/жалоб

№ п/ п	Дата регистраци и обращения/ жалобы	Входящий номер обращения/ жалобы	Ф.И.О. (наименование для юридического лица обратившегося с обращением /жалобой	Тематика обращения/жалоб ы	Дата регистрации и исходящий номер ответа	Примечани е
1	2		3	4	5	6