УТВЕРЖДЕН:

Приказом

Генерального директора

ООО «НРК Фондовый Рынок»

От 30.09.2021 № Пр37-2021

**Порядок рассмотрения обращений**

**в ООО «НРК Фондовый Рынок»**

**Москва, 2021**

***Оглавление***

1. Общие положения 3

2. Обращения Заявителей 4 3. Порядок приема обращений Заявителей 5 4. Отказ в приеме/рассмотрении обращений Заявителей 5 5. Процедура рассмотрения обращений Заявителей 6 6. Направление ответов на обращения Заявителей 7 7. Особенности рассмотрения обращений в рамках Федерального закона Российской Федерации «О персональных данных» 8

8. Процедура контроля за рассмотрением обращений 9

1 **Общие положения**

1.1 Настоящий «Порядок рассмотрения обращений в ООО «НРК Фондовый Рынок» (далее - Порядок) разработан в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, Центрального Банка Российской Федерации (далее – Банк России), а также правилами и Стандартами саморегулируемых организаций, членами которых является ООО «НРК Фондовый Рынок».

1.3 В целях настоящего Порядка рассматриваются отношения ООО «НРК Фондовый Рынок» (Далее - Компания) с её клиентами, обслуживаемыми Компанией по договорам на брокерское обслуживание, а также иными лицами, в том числе лицами, ранее являвшимися клиентами Компании, а также лицами, намеренными заключить договор о брокерском обслуживании (далее также вместе именуемые Заявители).

1.4 Для целей настоящего Порядка используются следующие определения:

• жалоба – письменное обращение Клиента или иного лица, полагающего, что Компанией / сотрудниками Компании нарушены его права и охраняемые законом интересы;

• запрос/требование (далее – запрос) – любое письменное обращение Клиента или иного лица, в том числе лица, ранее являвшегося клиентом Компании, в Компанию, целью которого является получение интересующей информации, предоставление которой предусмотрено законодательством, документами СРО или внутренними документами Компании

• возражение - письменное обращение Клиента в отношении отчетности, которую предоставляет Компания клиентам при осуществлении брокерской деятельности об оказанных услугах (далее – Отчетность), предоставленное Клиентом в Компанию в порядке и сроки, установленные договором с Клиентом;

• Ответственное лицо - лицо, ответственное за рассмотрение обращений Клиента.

Далее жалобы, возражения и запросы/требования именуются как «обращения».

1.5 Основной целью рассмотрения обращений Заявителей является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для их обращения в Компанию.

1.6 Основной целью рассмотрения обращений Заявителей является предоставление им требуемой информации, предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, Банком России, документами СРО, членом которых является Компания, Регламентом оказания брокерских услуг ООО «НРК Фондовый Рынок» иными внутренними документами Компании.

1.7 Рассмотрение обращений Заявителей в Компании осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком.

1.8 Рассмотрение жалоб и возражений, установленное настоящим Порядком, является обязательным при разрешении разногласий Клиента с Компанией в процессе осуществления последней брокерской деятельности.

1.9 Порядок и сроки рассмотрения запросов и иных обращений уполномоченных государственных органов Российской Федерации устанавливаются законодательством Российской Федерации и/или указываются в поступивших запросах (обращениях). В иных случаях Компания руководствуется условиями, установленными настоящим Порядком.

**2 Обращения Заявителей**

2.1 Официальные обращения Заявителей принимаются только в письменном виде в произвольной форме.

2.2 Мотивированные возражения в отношении отчетности принимаются Компанией в письменной форме.

2.3 Обращения должны содержать указание на существо претензии или запроса Заявителя.

2.4 Обращения, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или месте нахождения (адресе) Заявителя, признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда Заявитель является (являлся) клиентом Компании - физическим лицом и указал в обращении присвоенный ему Компанией идентификационный код (номер и дату договора на брокерское обслуживание/, при наличии в обращении подписи Заявителя.

2.5 Обращения направляются Заявителем почтовым отправлением по адресу местонахождения Компании либо передаются непосредственно в головной офис/ближайший офис.

2.6 Клиенты Компании и иные лица вправе обратиться в Компанию в устной форме по вопросам её деятельности.

2.7 Сотрудники Компании в случае обращения к ним Заявителя с обращением в устной форме, который подпадает под признаки официальной жалобы или требует предоставления соответствующей информации, обязаны проинформировать об этом Заявителя и предложить ему оформить жалобу или запрос в письменном виде.

2.8 Устный ответ сотрудника Компании не является официальным ответом от имени Компании и не может рассматриваться Заявителем в качестве достаточного доказательства при разрешении споров в суде.

**3 Порядок приема обращений Заявителей**

3.1 Сотрудники, получившие обращения в соответствии с разделом 2 настоящего Порядка, направляют данные обращения на регистрацию в структурное подразделение Компании, осуществляющее прием и регистрацию корреспонденции Компании.

3.2. Поступившие Компании обращения, относящиеся к деятельности Компании как профессионального участника рынка ценных бумаг, после их регистрации подлежат рассмотрению Ответственным лицом.

3.3. В случае получения обращений филиалом или представительством Компании, оригинал обращения направляется Ответственному лицу профессионального участника. Приём обращений Заявителей производится Компанией в рабочее время.

3.4. Компания вправе взимать плату за предоставленную по требованию Клиента, а также бывшего Клиента (в случае прекращения Договора на брокерское обслуживание), копию отчетности на бумажном носителе; размер указанной платы не должен быть выше суммы расходов на ее изготовление.

**4 Отказ в приеме/рассмотрении обращений Заявителей**

4.1 К рассмотрению не принимаются обращения:

• не поддающиеся прочтению;

• не содержащие идентифицирующих Заявителя сведений (например, анонимные обращения);

• без подписи Заявителя или его уполномоченного представителя;

• содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей.

4.2 Обращения, не подлежащие рассмотрению Компанией, за исключением анонимных, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты поступления направляются по назначению (по принадлежности) с одновременным письменным извещением об этом Заявителей.

4.3 Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались Компанией, и Заявителю был дан ответ. Одновременно Заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

**5 Процедура рассмотрения обращений Заявителей**

5.1 Под процедурой рассмотрения жалоб и запросов Заявителей понимается установленный Компанией порядок действий, во исполнение которого сотрудники Компании осуществляют следующие действия:

• анализируют обращение,

• по требованию Клиента или лица, ранее являвшегося клиентом Компании, готовят копии ранее предоставленной отчетности;

• составляют ответ на обращение в письменной форме;

• передают Заявителю ответ на обращение;

• выставляют Заявителю счет для оплаты за услуги по изготовлению копии отчетности на бумажном носителе.

5.2 Если к обращению не приложены документы, необходимые для их рассмотрения, они запрашиваются у Клиента с указанием срока их предоставления.

5.3 Компания вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у Заявителя.

5.4 В случае отсутствия затребованных документов к указанному сроку обращение рассматривается на основании имеющихся документов, либо Заявителю направляется обоснованный отказ в его рассмотрении.

5.5 Сотрудники структурных подразделений Компании, задействованные при рассмотрении обращения, в пределах своей компетенции обязаны:

• всесторонне, объективно и своевременно рассматривать данные обращения;

• передавать Ответственному лицу профессионального участника или в структурное подразделение Компании по внутреннему контролю результаты рассмотрения обращений;

• участвовать в подготовке ответов на обращения, изготавливать копии отчетности, в т.ч. на бумажном носителе;

• Руководители структурных подразделений должны систематически анализировать жалобы Заявителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием обращений с жалобой.

5.6 Обращения рассматриваются в срок не позднее 30 (Тридцати) дней со дня поступления оригинала обращения в Компанию, а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 (Пятнадцати) дней, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

5.7 Срок рассмотрения и ответа на обращения устанавливается от даты получения оригинала обращения.

5.8 По результатам рассмотрения обращений составляется письменный ответ Заявителю, который должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов уполномоченного органа по рынку ценных бумаг, внутренних документов Компании, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Заявителем довод.

5.9 Ответ на обращение подписывает лицо, исполняющее обязанности руководителя Компании.

5.10 Ответ о результатах рассмотрения возражений по отчетности с разъяснением дальнейшего порядка разрешения спора направляется Компанией Клиенту в письменной форме, а также дополнительно в той форме, в которой возражения в отношении отчетности поступили от Клиента.

5.11 Копия ранее предоставленной отчетности предоставляется Клиенту в разумный срок, но не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Компанией соответствующего требования, в той же форме, в которой ранее указанная отчетность была предоставлена Клиенту.

5.12 Обращения могут быть оставлены без рассмотрения согласно разделу 4 настоящего Положения.

**6 Направление ответов Заявителю**

6.1 Направление Заявителю ответа на поступившее обращение или отказа в рассмотрении обращения производится административным подразделением Компании, в соответствии с порядком направления и получения корреспонденции, установленным в Компании с учетом настоящего Положения.

6.2 Ответ на обращение направляется с использованием средств связи, позволяющих фиксировать дату отправления ответа, либо вручается под расписку.

6.4 В случае отсутствия в обращении Клиентов реквизитов для получения ответа, Компания направляет ответ (отказ в рассмотрении обращения) по адресу для корреспонденции указанном в анкете Клиента.

6.5 В целях оперативного взаимодействия с Заявителем Компания, по своему усмотрению, направляет электронную копию ответа Заявителю по реквизитам, указанным в обращении или анкете клиента.

**7 Особенности рассмотрения Обращений в рамках федерального закона Российской Федерации «О персональных данных»**

7.1 В рамках федерального закона Российской Федерации «О персональных данных» Заявитель, чьи персональные данные обрабатываются Компанией (субъект персональных данных), имеет право на получение сведений о Компании, о месте ее нахождения, о наличии у Компании персональных данных, относящихся к Заявителю, а также на ознакомление с такими персональными данными, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Заявитель вправе требовать от Компании уточнения своих персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

7.2 Компания предоставляет обрабатываемые персональные данные Заявителя непосредственно субъекту персональных данных (Заявителю) или его законному представителю при получении официального запроса в бумажной форме, собственноручная подпись которого заверена нотариально и/или сотрудниками Компании. В случае, если законным представителем является юридическое лицо, запрос должен быть подписан уполномоченным лицом представителя, а также закреплен печатью. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации посредством корпоративных информационных систем Компании.

7.3 Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его законного представителя.

7.4 Заявитель имеет право на получение по запросу информации, касающейся обработки его персональных данных, в том числе содержащей:

• подтверждение факта обработки персональных данных Компанией, а также цель такой обработки;

• способы обработки персональных данных, применяемые Компанией;

• сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ;

• перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения;

• сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;

• сведения о том, какие юридические последствия для субъекта персональных данных может повлечь за собой обработка его персональных данных.

7.5 Компания имеет право отказать Заявителю в предоставлении персональных данных или информации о наличии персональных данных о соответствующем субъекте персональных данных, в случаях, установленных законодательством РФ в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня получения запроса Заявителя.

**8 Процедура контроля за рассмотрением жалоб и запросов Клиентов**

8.1 Ответственное лицо профессионального участника Компании самостоятельно или совместно с другими подразделениями Компании:

• осуществляет анализ и обобщение обращений Заявителей, в частности жалоб и запросов Клиентов;

• разрабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями;

• вносит в органы управления Компании предложения по результатам рассмотрения обращений.

8.2 Ответственное лицо обязано:

• осуществлять проверку записей регистрации обращений Заявителей и ответов (отказов в рассмотрении) на них;

• осуществлять проверку соблюдения сотрудниками Компании должностных инструкций, требований действующего законодательства Российской Федерации, требований СРО при рассмотрении ими обращений;

• осуществлять проверку соблюдения сроков направления ответов (отказов в рассмотрении) на поступившие обращения;

• сообщать обо всех случаях нарушения порядка и сроков, установленных настоящим Положением Руководителю Компании в отчете о проверке нарушения;

• сообщать обо всех случаях обращений и сведения о результатах рассмотрения обращений Контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг в срок не позднее одного рабочего дня.