

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение (далее – *Положение, Положение о порядке рассмотрения обращений (жалоб)*) о порядке рассмотрения обращений (жалоб) физических и юридических лиц, обращений (жалоб) физических и юридических лиц, направленных Банком России, Акционерного общества «Инвестиционная компания «ФОНДОВЫЙ КАПИТАЛ» (далее – *Компания, Общество*) разработано в соответствии с требованиями положений Федерального закона от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее – *Закон 39-ФЗ, Закон о РЦБ*), Федерального закона от 10.07.2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (далее – *Закон 86-ФЗ, Закон о Банке России*), нормативных актов Банка России, норм базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, членом которой является Общество (далее – *СРО НАУФОР, саморегулируемая организация*).

1.2 Настоящее Положение направлено на защиту прав и законных интересов физических и юридических лиц, связанных с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на финансовом рынке.

1.3 Положение регламентирует порядок регистрации, рассмотрения обращений (жалоб) физических и юридических лиц, а также подготовки и направления ответов на обращения (жалобы).

Раздел 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1 Понятия, используемые в настоящем Положении и имеющие определение в нормативно-правовых актах РФ, употребляются в значении, установленном нормативно-правовыми актами.

2.2 Основные понятия

Заявитель – физическое или юридическое лицо.

Обращение (жалоба) – направленное в Общество в письменной форме заявление физического или юридического лица о нарушении (возможном нарушении) Обществом его прав, свобод и законных интересов.

Контролер – заместитель генерального директора Общества, лицо, осуществляющее внутренний контроль в Обществе на постоянной основе в соответствии с законодательством РФ, нормативными актами Банка России, базовыми и внутренними стандартами саморегулируемой организации и внутренними документами Общества.

Электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

Раздел 3. СПОСОБЫ ПОДАЧИ (НАПРАВЛЕНИЯ) ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

3.1 Заявитель вправе подать (направить) в Общество обращение (жалобу) следующими способами:

- посредством почтовой связи, нарочным способом на бумажном носителе по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц: город Москва, внутригородская территория (внутригородское муниципальное образование) города федерального значения муниципальный округ Беговой, улица 3-я Ямского Поля, дом 2, корпус 13, офис XI, 31;

- по адресу электронной почты Общества: info@ikfk.ru.

Раздел 4. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ (ЖАЛОБЕ)

4.1 Обращение (жалоба) должно быть составлено на русском языке и должно поддаваться прочтению. Из текста должна быть понятна суть обращения (жалобы).

4.2 В обращении (жалобе) указываются:

- адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение (жалобу);
- фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица, наименование юридического лица, подавшего обращение (жалобу).

4.3 В случае несоответствия обращения (жалобы) требованиям пунктов 4.1, 4.2, а также, если в обращении (жалобе) содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи, Общество не дает ответ на обращение (жалобу) по существу. Вместо ответа по существу Общество направляет лицу, подавшему (направившему) обращение (жалобу), уведомление о решении не направлять ответ по существу с указанием причин в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации обращения (жалобы). Общество направляет уведомление о решении не направлять ответ на обращение (жалобу) по существу способом, определенном п. 6.7 настоящего Положения.

Раздел 5. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

5.1 Обращение (жалоба) может поступить в Общество:

- непосредственно от заявителя;
- путем перенаправления Банком России обращения (жалобы), поступившего от заявителя в Банк России.

5.2 Поступившее в Общество обращение (жалоба) регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

5.3 В случае поступления обращения (жалобы) в форме электронного документа Общество уведомляет заявителя о регистрации обращения (жалобы). Уведомление направляется заявителю в день регистрации в форме электронного документа на адрес электронной почты либо по системе электронного документооборота между Обществом и клиентом, определенного договором о брокерском, депозитарном обслуживании или договором доверительного управления ценными бумагами и денежными средствами. Если в обращении (жалобе), поступившем в форме электронного документа, заявитель указал способ направления ответа, уведомление о регистрации направляется способом, указанным заявителем.

Раздел 6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ). ОТВЕТ НА ОБРАЩЕНИЕ (ЖАЛОБУ)

6.1 Общество рассматривает обращение (жалобу) по существу и направляет ответ на обращение (жалобу) в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы).

6.2 В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы) по решению генерального директора или контролера Общества срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть увеличен не более, чем на 10 (десять) рабочих дней. В этом случае Общество направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) с указанием обоснования такого продления. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) направляется заявителю в порядке, определенном в п. 6.7 настоящего Положения.

6.3 В случае выявления Обществом при рассмотрении обращения (жалобы) нарушения базового или внутреннего стандарта саморегулируемой организации Общество направляет в СРО НАУФОР копию ответа на обращение (жалобу) и копию обращения (жалобы) в день направления ответа заявителю.

6.4 Ответ на обращение (жалобу) должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении (жалобе) вопросу требования законодательства РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

6.5 Ответ на обращение подписывается генеральным директором или контролером Общества.

6.6 Общество принимает решение о обоснованности обращения (жалобы) и о прекращении переписки с заявителем, если заявителю ранее неоднократно давались ответы по существу на вопросы и доводы, изложенные в обращении (жалобе). В случае принятия решения о обоснованности обращения (жалобы) и о прекращении переписки по данному вопросу, Общество направляет заявителю соответствующее уведомление в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы), в порядке, определенном п. 6.7 настоящего Положения.

6.7 Ответ на обращение (жалобу), уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы), уведомление о обоснованности обращения и о прекращении переписки с заявителем Общество направляет в письменной форме следующими способами:

- посредством почтовой связи, если обращение поступило по почте, либо заявитель прямо указал в обращении (жалобе) о направлении ответа по почте;
- по адресу электронной почты заявителя, если обращение (жалоба) поступила на адрес электронной почты Общества, определенный в п. 3.1 настоящего Положения, либо заявитель прямо указал в обращении (жалобе) о направлении ответа на адрес его электронной почты;
- посредством системы электронного документооборота, предусмотренного договорами депозитарного, брокерского обслуживания и (или) договором доверительного управления ценными бумагами и денежными средствами, в случае если заявителем является клиент Общества.

6.8 Общество направляет в Банк России посредством личного кабинета участника информационного обмена копию ответа на обращение (жалобу), копии уведомлений, указанных в п. 4.3, п. 6.2, п. 6.6 настоящего Положения, в день направления соответствующих ответа или уведомлений заявителю.

Раздел 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1 Общество хранит обращения (жалобы), а также копии ответов на обращения (жалобы), копии уведомлений, предусмотренных п. 4.3, п. 5.3, п. 6.2, п. 6.6 настоящего Положения, в течение 3 (трех) лет с момента регистрации таких обращений (жалоб).

7.2 Общество и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Законом о РЦБ, Законом о Банке России, настоящим Положением, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения (жалобы)

персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

7.3 Настоящее Положение подлежит опубликованию на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://ikfk.ru>. Изменения в Положение подлежат опубликованию на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не позднее 5 (пяти) рабочих дней до дня вступления изменений в силу.

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение (*далее – Положение, Положение о порядке рассмотрения обращений (жалоб)*) о порядке рассмотрения обращений (жалоб) физических и юридических лиц, обращений (жалоб) физических и юридических лиц, направленных Банком России, Акционерного общества «Инвестиционная компания «ФОНДОВЫЙ КАПИТАЛ» (*далее – Компания, Общество*) разработано в соответствии с требованиями положений Федерального закона от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (*далее – Закон 39-ФЗ, Закон о РЦБ*), Федерального закона от 10.07.2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (*далее – Закон 86-ФЗ, Закон о Банке России*), нормативных актов Банка России, норм базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, членом которой является Общество (*далее – СРО НАУФОР, саморегулируемая организация*).

1.2 Настоящее Положение направлено на защиту прав и законных интересов физических и юридических лиц, связанных с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на финансовом рынке.

1.3 Положение регламентирует порядок регистрации, рассмотрения обращений (жалоб) физических и юридических лиц, а также подготовки и направления ответов на обращения (жалобы).

Раздел 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1 Понятия, используемые в настоящем Положении и имеющие определение в нормативно-правовых актах РФ, употребляются в значении, установленном нормативно-правовыми актами.

2.2 Основные понятия

Заявитель - физическое или юридическое лицо.

Обращение (жалоба) – направленное в Общество в письменной форме заявление физического или юридического лица о нарушении (возможном нарушении) Обществом его прав, свобод и законных интересов.

Контролер – заместитель генерального директора Общества, лицо, осуществляющее внутренний контроль в Обществе на постоянной основе в соответствии с законодательством РФ, нормативными актами Банка России, базовыми и внутренними стандартами саморегулируемой организации и внутренними документами Общества.

Электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

Раздел 3. СПОСОБЫ ПОДАЧИ (НАПРАВЛЕНИЯ) ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

3.1 Заявитель вправе подать (направить) в Общество обращение (жалобу) следующими способами:

- посредством почтовой связи, нарочным способом на бумажном носителе по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц: город Москва, внутригородская территория (внутригородское муниципальное образование) города федерального значения муниципальный округ Беговой, улица 3-я Ямского Поля, дом 2, корпус 13, офис XI, 31;

- по адресу электронной почты Общества: info@ikfk.ru.

Раздел 4. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ (ЖАЛОБЕ)

4.1 Обращение (жалоба) должно быть составлено на русском языке и должно подаваться прочтению. Из текста должна быть понятна суть обращения (жалобы).

4.2 В обращении (жалобе) указываются:

- адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение (жалобу);
- фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица, наименование юридического лица, подавшего обращение (жалобу).

4.3 В случае несоответствия обращения (жалобы) требованиям пунктов 4.1, 4.2, а также, если в обращении (жалобе) содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи, Общество не дает ответ на обращение (жалобу) по существу. Вместо ответа по существу Общество направляет лицу, подавшему (направившему) обращение (жалобу), уведомление о решении не направлять ответ по существу с указанием причин в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации обращения (жалобы). Общество направляет уведомление о решении не направлять ответ на обращение (жалобу) по существу способом, определенном п. 6.7 настоящего Положения.

Раздел 5. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

5.1 Обращение (жалоба) может поступить в Общество:

- непосредственно от заявителя;
- путем перенаправления Банком России обращения (жалобы), поступившего от заявителя в Банк России.

5.2 Поступившее в Общество обращение (жалоба) регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

5.3 В случае поступления обращения (жалобы) в форме электронного документа Общество уведомляет заявителя о регистрации обращения (жалобы). Уведомление направляется заявителю в день регистрации в форме электронного документа на адрес электронной почты либо по системе электронного документооборота между Обществом и клиентом, определенного договором о брокерском, депозитарном обслуживании или договором доверительного управления ценными бумагами и денежными средствами. Если в обращении (жалобе), поступившем в форме электронного документа, заявитель указал способ направления ответа, уведомление о регистрации направляется способом, указанным заявителем.

Раздел 6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ). ОТВЕТ НА ОБРАЩЕНИЕ (ЖАЛОБУ)

6.1 Общество рассматривает обращение (жалобу) по существу и направляет ответ на обращение (жалобу) в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы).

6.2 В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы) по решению генерального директора или контролера Общества срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть увеличен не более, чем на 10 (десять) рабочих дней. В этом случае Общество направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) с указанием обоснования такого продления. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) направляется заявителю в порядке, определенном в п. 6.7 настоящего Положения.

6.3 В случае выявления Обществом при рассмотрении обращения (жалобы) нарушения базового или внутреннего стандарта саморегулируемой организации Общество направляет в СРО НАУФОР копию ответа на обращение (жалобу) и копию обращения (жалобы) в день направления ответа заявителю.

6.4 Ответ на обращение (жалобу) должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении (жалобе) вопросу требования законодательства РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

6.5 Ответ на обращение подписывается генеральным директором или контролером Общества.

6.6 Общество принимает решение о обоснованности обращения (жалобы) и о прекращении переписки с заявителем, если заявителю ранее неоднократно давались ответы по существу на вопросы и доводы, изложенные в обращении (жалобе). В случае принятия решения о обоснованности обращения (жалобы) и о прекращении переписки по данному вопросу, Общество направляет заявителю соответствующее уведомление в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы), в порядке, определенном п. 6.7 настоящего Положения.

6.7 Ответ на обращение (жалобу), уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы), уведомление о обоснованности обращения и о прекращении переписки с заявителем Общество направляет в письменной форме следующими способами:

- посредством почтовой связи, если обращение поступило по почте, либо заявитель прямо указал в обращении (жалобе) о направлении ответа по почте;
- по адресу электронной почты заявителя, если обращение (жалоба) поступила на адрес электронной почты Общества, определенный в п. 3.1 настоящего Положения, либо заявитель прямо указал в обращении (жалобе) о направлении ответа на адрес его электронной почты;
- посредством системы электронного документооборота, предусмотренного договорами депозитарного, брокерского обслуживания и (или) договором доверительного управления ценными бумагами и денежными средствами, в случае если заявителем является клиент Общества.

6.8 Общество направляет в Банк России посредством личного кабинета участника информационного обмена копию ответа на обращение (жалобу), копии уведомлений, указанных в п. 4.3, п. 6.2, п. 6.6 настоящего Положения, в день направления соответствующих ответа или уведомлений заявителю.

Раздел 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1 Общество хранит обращения (жалобы), а также копии ответов на обращения (жалобы), копии уведомлений, предусмотренных п. 4.3, п. 5.3, п. 6.2, п. 6.6 настоящего Положения, в течение 3 (трех) лет с момента регистрации таких обращений (жалоб).

7.2 Общество и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Законом о РЦБ, Законом о Банке России, настоящим Положением, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения (жалобы)

персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

7.3 Настоящее Положение подлежит опубликованию на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://ikfk.ru>. Изменения в Положение подлежат опубликованию на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не позднее 5 (пяти) рабочих дней до дня вступления изменений в силу.