

Порядок рассмотрения обращений (жалоб) получателей финансовых услуг в ООО «Московские партнеры» при осуществлении деятельности инвестиционного советника

Термины и определения:

Базовый стандарт - Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников;

Инвестиционный советник - ООО «Московские партнеры», осуществляющее деятельность инвестиционного советника;

Обращение (жалоба) - направленная получателем финансовых услуг инвестиционному советнику просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении инвестиционным советником требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов инвестиционного советника, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, а также предложение или заявление;

Получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор об инвестиционном консультировании.

1. Инвестиционный советник принимает обращения (жалобы) почтовым отправлением по указанному в едином государственном реестре юридических лиц адресу в пределах своего места нахождения, а также путем приема письменных обращений (жалоб) на бумажном носителе в месте обслуживания получателей финансовых услуг по адресу: г. Москва, Малый Тишинский переулок, дом 23, строение 1, комн. 1-18.
2. Инвестиционный советник информирует Получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) путем направления соответствующего сообщения по адресу (реквизитам), указанным в обращении (жалобе) для направления ответа.
3. Инвестиционный советник обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в 4 настоящего порядка, и за исключением запросов, предусмотренных пунктом 3.20 Указания Банка России от 17 декабря 2018 года N 5014-У «О порядке определения инвестиционного профиля клиента инвестиционного советника, о требованиях к форме предоставления индивидуальной инвестиционной рекомендации и к осуществлению деятельности по инвестиционному консультированию».
4. Инвестиционный советник вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:
 - в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;
 - в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу инвестиционного советника, жизни и (или) здоровью инвестиционного советника, являющегося индивидуальным предпринимателем, работников инвестиционного советника, 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 инвестиционного советника, о чем уведомляется получатель финансовых услуг;

- в обращении (жалобе) отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).
5. Поступающие инвестиционному советнику обращения (жалобы) рассматриваются Контролером с привлечением сотрудников, в чью компетенцию входит принятие решений по вопросам, содержащимся в обращении (жалобе). По результатам рассмотрения каждого поступившего обращения (жалобы) составляется письменный ответ, который подписывает Контролер и(или) лицо, осуществляющее функции единоличного исполнительного органа инвестиционного советника.
 6. Инвестиционный советник направляет письменный ответ на бумажном носителе по указанному в обращении (жалобе) адресу (реквизитам) в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).
 7. Инвестиционный советник регистрирует каждое поступившее обращение (жалобу), каждый ответ на обращение (жалобу) и документарно фиксирует:
 - дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
 - в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, 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).
 8. Инвестиционный советник направляет письменный ответ на бумажном носителе по указанному в обращении (жалобе) адресу (реквизитам) в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).
 9. При удовлетворении обращения (жалобы) ответ инвестиционного советника должен содержать разъяснение, какие действия предпринимаются инвестиционным советником по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа.