

Положение о порядке рассмотрения обращений в ООО «Кадерус Брокер»

Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и устанавливает порядок рассмотрения Обращений в ООО «Кадерус Брокер», а также порядок предоставления клиенту по его запросу документов и подтверждения определенных в настоящем Положении фактов, порядок уведомления ООО «Кадерус Брокер» об отказе в приеме документов.

1. Термины и определения

В целях настоящего Положения используются нижеследующие термины и определения:

Клиент — юридическое или физическое лицо, заключившее с ООО «Кадерус Брокер» Договор о брокерском обслуживании на рынке ценных бумаг и/или договор доверительного управления и/или депозитарный договор и/или любое иное соглашение, касающееся оказания услуг на рынке ценных бумаг и/или услуг на валютном рынке, рынке драгоценных металлов и/или услуг, сопутствующих профессиональной деятельности ООО «Кадерус Брокер» на рынке ценных бумаг (далее — Договоры).

Потенциальный клиент - юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с ООО «Кадерус Брокер» Договор.

Бывший клиент - юридическое или физическое лицо, с которым ООО «Кадерус Брокер» прекращён Договор.

Наследник клиента - юридическое или физическое лицо, являющееся наследником (наследником наследников) умерших клиентов ООО «Кадерус Брокер».

Контрагент — юридическое или физическое лицо, заключившее с ООО «Кадерус Брокер» сделку и/или договор купли-продажи ценных бумаг, договор, являющийся производным финансовым инструментом, валютой или сделку РЕПО, либо заключившее соглашение об общих Условиях совершения в качестве контрагента сделок с указанными в настоящем пункте финансовыми инструментами.

Жалоба — просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных брокером.

Обращение - направленная получателем финансовых услуг ООО «Кадерус брокер» просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

Заявитель — Клиент, Контрагент или Третье лицо, обращающееся в ООО «Кадерус Брокер» с Жалобой или Заявлением,

Внутренний Контролер — штатный работник ООО «Кадерус Брокер», в должностные обязанности которого входит осуществление внутреннего контроля профессиональной деятельности ООО «Кадерус Брокер», включая рассмотрение обращений (жалоб).

Рабочий день - день, не являющийся выходным или праздничным днем в соответствии с законодательством Российской Федерации, в который ООО «Кадерус Брокер» осуществляет свои деловые операции в обычном режиме,

Третье лицо - юридическое или физическое лицо, не находящееся в договорных отношениях с ООО «Кадерус Брокер» при осуществлении последним профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг и/или услуг на валютном рынке, рынке драгоценных металлов и/или услуг, сопутствующих профессиональной деятельности ООО «Кадерус Брокер» на рынке ценных бумаг, и не действующее от имени Клиента или Контрагента.

Термины, не определенные настоящим документом, толкуются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами ООО «Кадерус Брокер».

2. Право Заявителей на предоставление Обращения (Жалобы)

2.1. Заявители вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном порядке, предоставлять Обращение (Жалобу) в ООО «Кадерус Брокер».

2.2. Предоставление Обращения (Жалобы) в ООО «Кадерус Брокер» не лишает Заявителей права на предоставление при наличии оснований Обращения (Жалобы) или на обжалование действий/бездействия ООО «Кадерус Брокер» в Банк России, судебные органы в соответствии с законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2.3. Для целей наиболее полного, объективного и оперативного рассмотрения Обращений, Заявителям рекомендуется придерживаться порядка, предусмотренного в настоящем Положении.

3. Способ подачи Обращения (Жалобы)

3.1. В целях соблюдения принятых стандартов осуществления профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, своевременного рассмотрения и принятия мотивированных решений по обращениям, прием Обращений (Жалоб) осуществляется одним из следующих способов:

- направление подлинника письмом по почте или нарочным на бумажном носителе по адресу местонахождения офиса ООО «Кадерус Брокер»;
- передача подлинника непосредственно по адресу местонахождения офиса ООО «Кадерус Брокер»;
- направление через интерфейс для подачи Обращений и Жалоб на сайте ООО «Кадерус Брокер»;
- направление по адресу электронной почты clients@caderus.broker.

При этом наличие подписи Заявителя в Обращении (Жалобе) не требуется.

3.2. Без ущерба для положений пункта 3.1, в целях обеспечения прав и законных интересов Заявителей ООО «Кадерус Брокер» оставляет за собой право принимать к рассмотрению Обращения (Жалобы), поданные способами, не предусмотренными в п. 3.1. Положения, направленные по адресам корпоративной электронной почты, посредством Кабинета клиента на официальном сайте ООО «Кадерус Брокер» в сети Интернет.

4. Требования к составлению предъявлению Обращений (Жалоб).

4.1. Обращение (Жалоба) должна быть адресована ООО «Кадерус Брокер» и содержать:

- фамилию, имя, отчество / наименование Заявителя; его адрес, телефон, если Заявитель является либо являлся Клиентом ООО «Кадерус Брокер». Допускается указание номера счета в ООО «Кадерус Брокер» и/или номера и даты договора, заключенного с ООО «Кадерус Брокер»;
- указание на работника ООО «Кадерус Брокер», действия или бездействие которого обжалуется;
- изложение существа Обращения и/или Жалобы;
- дату Обращения и /или Жалобы;

4.2. Полномочия представителя Заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.Права Заявителей при рассмотрении Обращений (Жалоб)

5.1. Заявители, обратившиеся с Обращением (Жалобой), имеют право:

- действовать самостоятельно или пользоваться услугами представителя, в том числе адвоката;
- представлять дополнительные сведения и документы;
- получить в срок, установленный настоящим Положением, официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения Обращения и/или Жалобы;
- при несогласии с принятым по Обращению и/или Жалобе решением обжаловать его в Банке России в порядке, установленном законодательством Российской - Федерации и соглашениями с ООО «Кадерус Брокер»;
- отозвать Обращению и/или Жалобу в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

5.2. После подачи Обращения и/или Жалобы Заявитель, в том числе по итогам ознакомления с предоставленной работниками ООО «Кадерус Брокер» информации и/или документов, которые разъясняют для Заявителя вопросы, изложенные им ранее в Обращении и/или Жалобе, имеет право отозвать поданное Обращение/Жалобу, сделав ООО «Кадерус Брокер» соответствующее заявление. При этом Заявитель соглашается, что отзыв Обращения (Жалобы) в порядке, изложенном в пункте 5.3. настоящего Положения, является финальным этапом рассмотрения Обращения (Жалобы), направление официального ответа ООО «Кадерус Брокер» по результатам рассмотрения при этом не требуется.

5.3. Заявитель может заявить ООО «Кадерус Брокер» об отзыве Обращения (Жалобы) до даты истечения срока предоставления ООО «Кадерус Брокер» Заявителю решения по Обращению (Жалобе) (включительно) одним из следующих способов:

5.3.1 в устной форме (исключительно посредством телефонной связи), идентифицировав себя способом, предусмотренным Регламентом оказания ООО «Кадерус Брокер» брокерских услуг и/или Договором доверительного управления на рынках ценных бумаг для подачи поручений в устной форме:

- назвать фамилию, имя, отчество / наименование Заявителя, если Заявитель является либо являлся Клиентом ООО «Кадерус Брокер», допускается указание номера счета в ООО «Кадерус Брокер» и/или номера и даты договора, заключенного с ООО «Кадерус Брокер»;
- подтвердить отзыв Обращения /Жалобы и отсутствие претензий, связанных с предметом Жалобы.

5.3.2 направить заявление об отзыве Обращения /Жалобы по почте по адресу местонахождения офиса ООО «Кадерус Брокер»;

5.3.3 передать заявление об отзыве Обращения /Жалобы непосредственно по адресу местонахождения офиса ООО «Кадерус Брокер»;

5.3.4 направить заявление об отзыве Обращения /Жалобы по адресу электронной почты clients@caderus.broker или иным адресам корпоративной электронной почты ООО «Кадерус Брокер» (доменное имя caderus.broker).

6. Порядок рассмотрения Обращения /Жалобы

6.1 Поступившие в ООО «Кадерус Брокер» Обращения /Жалобы регистрируются в журнале входящих документов и в Реестре Обращений, не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления, после чего направляются для рассмотрения Внутреннему Контролеру (далее- Контролер) .

6.2. В отношении каждого поступившего Обращения ООО «Кадерус Брокер» осуществляет фиксацию следующих сведений:

- дату регистрации и входящий номер Обращения;
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя, а в отношении юридических лиц - наименование Заявителя, от имени которого получено Обращение;
- тематику Обращения;
- дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение.

6.3. При рассмотрении Обращений Внутренний контролер обязан:

- принять Обращение, проверить наличие регистрации в Реестре обращений, которая осуществляется автоматически (при подаче Жалобы на сайте ООО «Кадерус Брокер») либо работниками подразделения ООО «Кадерус Брокер» по работе с клиентами (при подаче Жалоб иными предусмотренными настоящим Положением способами);
- рассмотреть Обращение и/или Жалобу по существу в срок, установленный настоящим Положением: разобраться в ее существе, в случае необходимости истребовать у Заявителя дополнительные документы и сведения, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;
- незамедлительно принять меры к отмене неправомерных решений, пресечению действий (бездействия), ущемляющих права и законные интересы Заявителя (при наличии таковых);
- принять мотивированное и основанное на законодательстве Российской Федерации и внутренних документах ООО «Кадерус Брокер» с учетом положений соглашений ООО «Кадерус Брокер» решение по Обращению /Жалобе и обеспечить его реальное исполнение;
- в случае обоснованности претензий Заявителя, изложенных в Обращении /Жалобе, принять меры по устранению источников либо минимизации реализации в будущем рисков профессиональной деятельности ООО «Кадерус Брокер», выразившихся в допущении нарушений, изложенных в Обращении/Жалобе;
- совместно с Юридическим департаментом ООО «Кадерус Брокер» подготовить ответ и сообщить Заявителю о результатах рассмотрения Обращения и/или Жалобы и принятом по нему решении в установленный настоящим Положением срок в письменной форме.

7. Сроки рассмотрения Обращений (Жалоб).

7.1. ООО «Кадерус Брокер» рассматривает Обращения (Жалобы), по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения (Жалобы).

7.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению ООО «Кадерус Брокер», вправе продлить срок рассмотрения Обращения (Жалобы), но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами, с обязательным уведомлением Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения (Жалобы) с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

8. Решение по Обращению (Жалобе)

8.1. По итогам рассмотрения Обращения (Жалобы) принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении Жалобы;
- об отказе в полном или частичном удовлетворении Жалобы.

8.2. Решение по Обращению (Жалобе) должно быть обоснованным (в том числе, со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, внутренних документов ООО «Кадерус Брокер», соглашений, имеющих отношение к рассматриваемому Обращению (Жалобе), а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) и оформляется в письменном виде.

8.3. В случае отклонения Обращения (Жалобы) обязательно указываются мотивы отклонения (п.п. 8.8.-8.9 Положения).

8.4. Отказ в принятии Обращения (Жалобы) к рассмотрению, а также решение по ним, не удовлетворяющее Заявителя, могут быть обжалованы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и соглашением с Клиентом:

- в СРО НАУФОР;
- в Банке России;
- в судебном органе.

8.5. Ответ на Обращение (Жалобу) должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения данного Обращения (Жалобы), быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в Обращении (Жалобе) вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения (Жалобы), а также фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении (Жалобе) вопроса.

8.6. Ответ на Обращение (Жалобу), а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Заявителю в зависимости от способа поступления Обращения (Жалобы) в письменной форме по указанным в Обращении (Жалобе) адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между ООО «Кадерус Брокер» и Заявителем. В случае, если Заявитель при направлении Обращения (Жалобы) указал способ направления ответа на Обращение (Жалобу) в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение (Жалобу) должен быть направлен способом, указанным в Обращении (Жалобе).

8.7. Ответ на Обращение (Жалобу) по существу не дается в следующих случаях:

- 8.7.1. в Обращении (Жалобе) не указан адрес, по которому должен быть отправлен ответ;
- 8.7.2. в Обращении (Жалобе) не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 8.7.3. в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью и имуществу работника ООО «Кадерус Брокер», а также членов его семьи;
- 8.7.4. текст обращения не поддается прочтению;
- 8.7.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

8.8. Если в случаях, предусмотренных подпунктом 8.7 ООО «Кадерус Брокер» принимает решение оставить Обращение и/или Жалобу без ответа по существу, он должен направить Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения (Жалобы), с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения (Жалобы) по существу.

8.9. В случае, если в Обращении (Жалобе) содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями (Жалобами), и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, ООО «Кадерус Брокер» самостоятельно принимает

решение о безосновательности очередного Обращения (Жалобы) и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 8.8.

9.Гарантии для Заявителей при рассмотрении Обращений и Жалоб

9.1. Генеральный директор ООО «Кадерус Брокер», Внутренний контролер обязаны обеспечить необходимые условия для рассмотрения Обращений и Жалоб, личного приема Заявителей и объективного разрешения поставленных перед ними вопросов.

9.2. Генеральный директор ООО «Кадерус Брокер» и Внутренний контролер обязаны внимательно разбираться в существе Обращений и Жалоб, истребовать у Заявителя необходимые документы, принимать обоснованные решения и обеспечивать своевременное и правильное их исполнение.

9.3. Генеральный директор ООО «Кадерус Брокер» и Внутренний контролер обязаны оказывать содействие Заявителям в получении запрашиваемых сведений, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством Российской Федерации или внутренними документами ООО «Кадерус Брокер» к категории сведений, содержащих конфиденциальную и/или инсайдерскую информацию.

9.4. В случае выявления ООО «Кадерус Брокер» при рассмотрении Обращения (Жалобы) нарушения базового стандарта СРО или внутреннего стандарта СРО, Внутренний контролер ООО «Кадерус Брокер» направляет копию ответа на Обращение (Жалобу) и копию Обращения (Жалобы) в саморегулируемую организацию (СРО НАУФОР), для осуществления СРО НАУФОР контроля в порядке предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 13 июля 2015 года №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

9.5. В случае, если Обращение (Жалоба) содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением брокером (ООО «Кадерус Брокер») нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения (Жалобы) в ООО «Кадерус Брокер» является соблюдением Заявителем обязанностей предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04 июня 2018 года «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», при этом данное Обращение (Жалоба) подлежит рассмотрению ООО «Кадерус Брокер» в порядке и сроки, установленные данным Федеральным законом.

9.6. В случае поступления в ООО «Кадерус Брокер» из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3. Федерального закона « О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», ООО «Кадерус Брокер» обязан рассмотреть Обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления Заявителю.

9.7. ООО «Кадерус Брокер» и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Положением, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9.8. ООО «Кадерус Брокер» обязан хранить Обращения (Жалобы), а также копии ответов на Обращения (Жалобы) и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Положением, в течение трех лет со дня регистрации таких Обращений (Жалоб).