

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. При этом порядок рассмотрения обращений, связанных с осуществлением ООО «Кадерус Брокер» депозитарной деятельности, применяется в части, не противоречащей «Процедурам рассмотрения жалоб и запросов депонентов», действующим в ООО «Кадерус Брокер».

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 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 – обращение, поданное в ООО «Кадерус Брокер» в порядке, предусмотренном настоящим Положением, и содержащее сведения о возможном нарушении ООО «Кадерус Брокер» законодательства Российской Федерации, требований документов или претензию относительно действия/ бездействия ООО «Кадерус Брокер» либо его конкретных сотрудников и/или о

восстановлении нарушенных прав и законных интересов Клиентов или Контрагентов при осуществлении ООО «Кадерус Брокер» деятельности на финансовых рынках, в т.ч. профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг,

Заявление — обращение, поданное в ООО «Кадерус Брокер» в порядке, предусмотренном настоящим Положением и не являющееся Жалобой в соответствии с Главой 1 настоящего Положения.

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

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

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 последней 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 обращение с Жалобой или Заявлением

2.1. Заявители вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном порядке, обращаться с Жалобой или Заявлением в ООО «Кадерус Брокер».

2.2. Обращение с Жалобой в ООО «Кадерус Брокер» не лишает Заявителей права на обращение при наличии оснований с заявлением 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 Жалоб и Заявлений

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

- направление подлинника письмом по почте по адресу местонахождения офиса ООО «Кадерус Брокер»;
- передача подлинника непосредственно по адресу местонахождения офиса ООО;
- направление через интерфейс для подачи обращений на сайте ООО «Кадерус Брокер»;
- направление по адресу электронной почты clients@caderus.broker.

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 Жалобы и Заявления, поданные способами, не предусмотренными в п. 3.1. Положения, в том числе в устной форме,

направленные по адресам корпоративной электронной почты, посредством Кабинета клиента на официальном сайте ООО «Кадерус Брокер» в сети Интернет.

4. Требования к составлению предъявлению Жалоб.

4.1. Жалоба должна быть адресована Генеральному директору 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 сотрудника ООО «Кадерус Брокер», действия или бездействие которого обжалуется;
- изложение существа жалобы;
- дату обращения;
- подпись Заявителя/представителя Заявителя.

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

4.3. Жалобы, не позволяющие идентифицировать Заявителя ввиду отсутствия сведений о наименовании — для юридических лиц, фамилии, имени, отчества — для физических лиц, и/или не содержащие адрес местонахождения для обеспечения возможности уведомления о решении по Жалобе, признаются анонимными и не рассматриваются за исключением случаев, когда Заявитель является (являлся) Клиентом и ему был присвоен номер счета в ООО «Кадерус Брокер», на который Заявитель ссылается в Жалобе.

4.4. Жалоба может быть оставлена без рассмотрения в случае, если повторное обращение не содержит новых данных все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались, и Заявителю был дан ответ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе нормативных актах Банка России. Одновременно Заявителю направляется извещение об оставлении Жалобы без рассмотрения со ссылкой на ранее данный ответ.

4.5. Если предмет Жалобы основан на предполагаемых нарушениях со стороны ООО «Кадерус Брокер», имеющих документальное подтверждение, в целях скорейшего объективного рассмотрения Жалобы Заявителю рекомендуется предоставить копии таких документов одновременно с подачей Жалобы либо в кратчайшие сроки после подачи.

5. Права Заявителей при рассмотрении Жалоб

5.1. Заявители, обратившиеся с 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 Жалобы;
- при несогласии с принятым по Жалобе решением обжаловать его в Банке России в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и соглашениями с ООО «Кадерус Брокер»;
- отозвать Жалобу в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

5.2. После подачи 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 Жалобе, имеет право отозвать поданную Жалобу, сделав ООО «Кадерус Брокер» соответствующее заявление. При этом Заявитель соглашается, что отзыв Жалобы

в порядке, изложенном в пункте 5.3. настоящего Положения, является финальным этапом рассмотрения Жалобы, направление официального ответа ООО «Кадерус Брокер» по результатам рассмотрения при этом не требуется.

5.3. Заявитель может заявить ООО «Кадерус Брокер» об отзыве Жалобы до даты истечения срока предоставления ООО «Кадерус Брокер» Заявителю решения по 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 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 Жалобы и отсутствие претензий, связанных с предметом Жалобы.

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

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

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

6. Порядок рассмотрения Жалобы

6.1 Поступившие в ООО «Кадерус Брокер» Жалобы регистрируются в журнале входящих документов (для Жалоб на бумажном носителе) и в Реестре обращений, после чего направляются для рассмотрения Контролеру профессиональной деятельности.

6.2. В отношении каждой поступившей Жалобы ООО «Кадерус Брокер» осуществляет фиксацию следующих сведений:

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

6.3. При рассмотрении Жалоб Контролер профессиональной деятельности обязан:

- принять Жалобу, 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 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 Жалобе и обеспечить его реальное исполнение;

- в случае обоснованности претензий Заявителя, изложенных в Жалобе, принять меры по устранению источников либо минимизации реализации в будущем рисков профессиональной деятельности ООО «Кадерус Брокер», выразившихся в допущении нарушений, изложенных в Жалобе;
- совместно с Юридическим департаментом ООО «Кадерус Брокер» подготовить ответ и сообщить Заявителю о результатах рассмотрения Жалобы и принятом по ней решении в установленном настоящим Положением срок в письменной форме.

7. Сроки рассмотрения Жалоб.

7.1. Жалобы, не требующие ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО изучения и проверки, разрешаются безотлагательно в сокращенные сроки, в течение 15 (пятнадцати) дней со дня поступления в ООО «Кадерус Брокер».

7.2. В тех случаях, когда для принятия решения по Жалобе необходимо проведение проверки, сроки ее разрешения не могут превышать 30 (тридцати) дней со дня поступления Жалобы.

7.3. Жалобы, не подлежащие рассмотрению ООО «Кадерус Брокер», в течение 15 (пятнадцати) дней направляются по принадлежности в организацию, правомочную принять решение по Жалобе, с одновременным письменным извещением об этом Заявителя.

7.4. О результатах рассмотрения Жалобы Заявителю направляется письменный ответ за подписью уполномоченного лица в течение 3 (Трех) Рабочих дней со дня принятия по ней соответствующего решения способом, указанным Заявителем при подаче обращения и/или предусмотренным для обмена сообщениями в «Регламенте оказания ООО «Кадерус Брокер» брокерских услуг на рынке ценных бумаг» или в «Условиях осуществления депозитарной деятельности ООО «Кадерус Брокер». Если на дату получения обращения и на дату ответа на него Заявитель являлся Клиентом.

7.5. В случае получения ООО «Кадерус Брокер» заявления об отзыве Заявителем Жалобы в связи с отсутствием у Заявителя вопросов и претензий к ООО «Кадерус Брокер» рассмотрение Жалобы прекращается.

8. Решение по Жалобе

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

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

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

8.3. В случае отклонения Жалобы обязательно указываются мотивы отклонения.

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

- Генеральному директору ООО «Кадерус Брокер»;
- в Банк России;
- в судебный орган.

9. Гарантии для Заявителей при рассмотрении Жалоб

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

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

9.3. Генеральный директор ООО «Кадерус Брокер» и Контролер профессиональной деятельности 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.

10. Рассмотрение Заявлений

Заявители вправе обращаться в ООО «Кадерус Брокер» с Заявлениями:

- относительно общих условий обслуживания Клиентов;
- с предложениями о повышении уровня сервиса или улучшении качества обслуживания;
- относительно порядка удержания ООО «Кадерус Брокер» налогов по операциям Клиентов;
- о ходе исполнения/рассмотрения поступивших ранее поручений, Жалоб и Заявлений Заявителя;
- по иным вопросам, не содержащим сведений о возможном нарушении ООО «Кадерус Брокер» законодательства Российской Федерации или претензий относительно действия/ бездействия ООО «Кадерус Брокер» либо его конкретных сотрудников и/или о восстановлении нарушенных прав и законных интересов Заявителей при осуществлении ООО «Кадерус Брокер» профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

11. Порядок рассмотрения Заявлений

11.1. Поступившие в ООО «Кадерус Брокер» Заявления рассматриваются работниками подразделения ООО «Кадерус Брокер» по работе с клиентами с привлечением профильных подразделений ООО «Кадерус Брокер», в чью компетенцию входит принятие решений по вопросам, затронутым в Заявлении.

11.2. В отношении каждого поступившего Заявления ООО «Кадерус Брокер» осуществляет фиксацию следующих сведений:

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

11.3. Контролер профессиональной деятельности осуществляет надзор за сроками рассмотрения Заявлений работниками подразделения ООО «Кадерус Брокер» по работе с клиентами, а также систематизирует и проводит анализ Заявлений на предмет выявления рисков допущения нарушений действующего законодательства Российской Федерации и внутренних документов ООО «Кадерус Брокер».

11.4. Поступившие в ООО «Кадерус Брокер» Заявления подлежат регистрации в журнале входящих документов (для Заявлений на бумажном носителе) и в Реестре обращений.

11.5. При рассмотрении Заявлений работник подразделения ООО «Кадерус Брокер» по работе с клиентами, получивший Заявление, обязан:

- принять Заявление, зарегистрированное в журнале входящих документов;
- проверить наличие регистрации в Реестре обращений (при подаче Заявления на сайте ООО «Кадерус Брокер») либо зарегистрировать в Реестре обращений (при подаче Заявлений иными предусмотренными настоящим Положением способами);
- рассмотреть Заявление по существу в установленный настоящим Положением срок (включая инициацию создания оперативных рабочих групп, состоящих из работников профильных подразделений ООО «Кадерус Брокер», компетентных принять решение по вопросам, изложенным в Заявлении);
- составить мотивированный и основанный на законодательстве Российской Федерации и внутренних документах ООО «Кадерус Брокер» ответ на Заявление и обеспечить его предоставление/направление Заявителю.

11.6. При необходимости, к составлению ответа на Заявление работник подразделения ООО «Кадерус Брокер» по работе с клиентами привлекает Контролера профессиональной деятельности либо работника Юридического департамента ООО «Кадерус Брокер».

12. Сроки рассмотрения Заявления и направления ответов

12.1. Ответы на Заявления могут быть даны Заявителю устно по телефону, по электронной почте или в письменной форме и направлены способом, согласованным с Заявителем.

12.2. В случае если для рассмотрения Заявления не требуется дополнительного изучения, истребования у третьих лиц информации, ответы на Заявления направляются соответственно:

- при получении Заявления до 12-00 часов по московскому времени текущего Рабочего дня — не позже 18-00 часов по московскому времени того же Рабочего дня;
- при получении Запроса после 12-00 часов Рабочего дня — до 12-00 следующего Рабочего дня.

12.3 Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Компании, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Заявитель должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения Компанией Заявления, содержащего соответствующий запрос;

12.4. По Запросу Заявителя, в том числе информации о размере либо порядке расчета вознаграждения ООО «Кадерус Брокер», иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Заявитель должен уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней со дня получения ООО «Кадерус Брокер» соответствующего запроса. Такая информация по решению ООО «Кадерус Брокер» может быть предоставлена путем ее размещения на официальном сайте ООО «Кадерус Брокер» с направлением Заявителю полного адреса страницы на официальном сайте ООО «Кадерус Брокер», где размещена указанная информация: а также наименование раздела официального сайта ООО «Кадерус Брокер», на котором она размещена, если иное не предусмотрено запросом.

12.5. По остальным Заявлениям ответ на Заявление должен быть отправлен Заявителю не позднее, чем в течение 30 (тридцати) дней с момента его принятия.

12.6 Если иное не предусмотрено пунктами 2.3-2.5, 2.11 утвержденного Банком России Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев (далее Базовый стандарт) или законодательством Российской Федерации, по Запросу

Заявителя ООО «Кадерус Брокер» предоставляет информацию, указанную в пункте 2.1 Базового стандарта, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию (при необходимости), способом предусмотренным Договором с Заявителем в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса.

13. Прием Заявителей

Прием Заявителей осуществляется работниками ООО «Кадерус Брокер», привлеченными Генеральным директором ООО «Кадерус Брокер» или Контролером профессиональной деятельности к рассмотрению обращений, в организуемых для этих целей приемных в офисе ООО «Кадерус Брокер».

14. Уведомление Заявителей

14.1. ООО «Кадерус Брокер» информирует Заявителя о получении Заявления или Жалобы путем направления Заявителю номера и даты зарегистрированного в ООО «Кадерус Брокер» Заявления или Жалобы посредством устной формы (исключительно посредством телефонной связи на зарегистрированный в ООО «Кадерус Брокер» телефон Заявителя) и (или) посредством электронной почты (на зарегистрированную в ООО «Кадерус Брокер» электронную почту Заявителя) и (или) через Кабинет клиента на сайте ООО «Кадерус Брокер» в сети Интернет.

14.2. В целях подтверждения факта приема документов либо отказа ООО «Кадерус Брокер» в приеме документов от Заявителя, являющегося Клиентом или Потенциальным клиентом по депозитарному договору, ООО «Кадерус Брокер» предоставляет соответствующее уведомление не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем принятия решения о приеме или об отказе в приеме документов, способом установленным пунктом 2.2 Базового стандарта и/или способом предусмотренным Договором с Заявителем (при его наличии).

15. Контроль соблюдения требований, предусмотренных настоящим Положением

15.1. Систематический контроль соблюдения требований, предусмотренных настоящим Положением, осуществляет Контролер профессиональной деятельности.

15.2. Контролер профессиональной деятельности с периодичностью, установленной Инструкцией о внутреннем контроле ООО «Кадерус Брокер», отчитывается перед Генеральным директором ООО «Кадерус Брокер» о состоянии работы с Жалобами и Заявлениями.

15.3. В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации и внутренних документов ООО «Кадерус Брокер», настоящее Положение действует в части, не противоречащей вновь принятым нормативным документам.