

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора
ЗАО ИК «Геофинансы»
№ 15УТВ от «19» декабря 2019 г.



А.И. Королёв

**Порядок
рассмотрения обращений
Клиентов в ЗАО ИК «Геофинансы»**

г. Москва 2019г.

1. Общие положения.

1.1. Настоящий «Порядок рассмотрения обращений клиентов в ЗАО ИК «Геофинансы» (далее - Порядок) разработано 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 саморегулируемой организации НАУФОР (далее – НАУФОР), не противоречащими законодательству Российской Федерации.

1.2 В целях настоящего Порядка рассматриваются отношения ЗАО ИК «Геофинансы» с её клиентами, обслуживаемыми по договорам на брокерское обслуживание, договорам доверительного управления (далее именуемые Клиентами), а также иными лицами, в том числе лицами, ранее являвшимися клиентами Общества, а также лицами, намеренными заключить договор о брокерском обслуживании и/или договор доверительного управления, обратившимися в Общество (далее - Заявители).

1.3. ЗАО ИК «Геофинансы» (далее – Общество),
ОГРН 1087746316635,

Адрес местонахождения: 119180 г.Москва, ул. Большая Полянка, д.23, стр.3

1.4. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины:

Жалоба - письменное обращение Клиента или иного лица, полагающего, что Обществом / сотрудниками Общества 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 Общества, в Общество, целью которого является получение интересующей информации, предоставление которой предусмотрено законодательством, документами СРО или внутренними документами Общества.

Возражение - письменное обращение Клиента в отношении отчетности, которую предоставляет Общество клиентам при осуществлении брокерской деятельности и (или) деятельности по управлению ценными бумагами и (или) депозитарной деятельности, об оказанных услугах (далее – Отчетность), предоставленное Клиентом в Общество в порядке и сроки, установленные договором с Клиентом.

Обращения - жалобы, возражения и запросы.

1.5. Основной целью рассмотрения жалоб и возражений Заявителей является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для их обращения в Общество.

1.6. Основной целью рассмотрения запросов Заявителей является предоставление им требуемой информации, предоставление законодательством Российской Федерации, Банком России, документами СРО, Регламентом оказания брокерских доверительного управления, Регламентом доверительного управления Общества, иными внутренними документами Общества.

1.7. Процедура рассмотрения жалоб и возражений, установленная настоящим Порядком, является для Клиента обязательным при разрешении всех его споров с Обществом в процессе осуществления Обществом брокерской и деятельности по доверительному управлению.

2. Порядок приема обращений. Отказ в приеме/рассмотрении обращений.

2.1. Официальные обращения Заявителей принимаются только в письменном виде.

2.2. Обращения направляются по почте по адресу местонахождения Общества.

2.2. Обращения должны содержать наименование (фамилию, имя, отчество(при наличии)) или идентификационный код или номер и дату договора на обслуживание, номер, место нахождения Заявителя, указание на существо претензии или запроса Заявителя.

В ином случае обращения считаются анонимными и не рассматриваются.

2.3. Сотрудники, получившие обращения регистрируют в соответствующем журнале и передают лицу, ответственному за осуществление внутреннего контроля в отношении деятельности общества, как профессионального участника на рынке ценных бумаг (далее – Контролер) для рассмотрения и подготовки ответа.

2.4. В отношении каждого поступившего обращения Общество документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение;
- тематику обращения ;
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

2.5. Клиенты и иные лица вправе обратиться в Общество в устной форме по вопросам его деятельности.

2.6. Устный ответ не считается официальным.

2.7. Не рассматриваются также обращения:

- не поддающиеся прочтению,
- без подписи Заявителя,
- содержащее нецензурное или оскорбительное выражения, угрозу имуществу общества, жизни и здоровью работников общества или членов их семей,
- в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Общества, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

2.8. Извещения о не подлежащим рассмотрению обращении, исключая анонимные, отправляются в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты их поступления Заявителю.

2.9. При отсутствии новых данных в повторно поступившем обращении, вновь поступившее обращение не рассматривается. Заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на ранее полученный ответ.

3. Рассмотрение обращений и направление ответа Заявителю.

3.1. Под процессом рассмотрения обращений в Обществе понимается порядок действий , который проводят сотрудники:

- анализ обращения,
- подготовка копий ранее представленной отчетности для Клиента или лица, ранее являвшегося Клиентом и выставление счета для оплаты услуг по изготовлению копий на бумажном носителе,
- подготовка запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов, если они не приложены,
- подготовка ответ в письменной форме,
- направление ответа Заявителю,

3.2. При отсутствии затребованных для рассмотрения документов в установленный в запросе Общества срок обращение рассматривается на основе имеющихся документов.

3.3. Обращения рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней с даты поступления оригинала, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации или НАУФОР.

3.4. Если обращение в виде жалобы не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

Ответ на обращение подписывает руководитель Общества или Контролер или иное уполномоченное должностное лицо.

3.5. Ответ на обращение направляется по почте или с использованием иных средств связи, позволяющих фиксировать дату направления ответа, либо вручается под роспись.

3.6. Обществом может быть направлен ответ в электронном виде по реквизитам , указанным в обращении или анкете Клиента.

4. Особенности рассмотрения обращений в рамках федерального закона «О персональных данных»

4.1. В рамках федерального закона Российской Федерации «О персональных данных» Заявитель, чьи персональные данные обрабатываются Обществом (субъект персональных

данных), имеет право на получение сведений об Обществе, о месте его нахождения, о наличии у Общества персональных данных, относящихся к Заявителю, а также на ознакомление с такими персональными данными, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Заявитель вправе требовать от Общества 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.

4.2 Общество 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 Общества. В случае, если законным представителем является юридическое лицо, запрос должен быть подписан уполномоченным лицом представителя, а также закреплен печатью.

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

4.4 Заявитель имеет право на получение по запросу информации, касающейся обработки его персональных данных, в том числе содержащей: подтверждение факта обработки персональных данных Обществом, а также

- цель такой обработки;
 - способы обработки персональных данных, применяемые Обществом;
 - 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.

4.5 Общество 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.

**Приложение
к Порядку рассмотрения обращений
Клиентов ЗАО ИК «Геофинансы»**

Руководителю ЗАО ИК «Геофинансы»

от _____
ФИО (наименование) Заявителя

- Договор на брокерское обслуживание
- Договор доверительного управления
- № _____ от _____
- Бывший клиент
- Иное _____

(реквизиты для направления ответа)

Исх.№ _____
От « ____ » _____ 20__

ОБРАЩЕНИЕ

Содержание жалобы, запроса/требования, возражений:

Должность (для юр. лиц) _____ (подпись) МП (для юр. лиц)

_____ (подпись) (для физ. лиц)