

Компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг и/или Клиентов, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в третьем абзаце.

Компания отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись при использовании системы Личный кабинет Клиентом - физическим лицом) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя;
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, 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 Компании, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

Компания принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством системы Личный кабинет для Клиентов - физических лиц при использовании такой системы), а также почтовым отправлением по адресу Компании. Компания обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

В отношении каждого поступившего обращения (жалобы), в том числе обращения за получением Сведений, ответственный сотрудник Компании документально фиксирует:

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

Компания обязана принять решение по полученной жалобе и направить ответ на поступившую жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Компанией, если иной срок не установлен федеральным законом.

Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ о результатах рассмотрения обращения, который должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, внутренних документов профессионального участника рынка ценных бумаг, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод.

В ответе приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Компанией по жалобе и какие действия должен предпринять клиент (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

Ответ на обращение подписывает руководитель профессионального участника или контролер.

Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре, заключенном с Клиентом.

В случае получения Компанией обращения о предоставлении Сведений, Компания обязана предоставить Клиенту (его представителю) или лицу, являвшемуся Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, сведения на указанную им отчетную дату на бумажном носителе или в электронном виде (по его выбору) не позднее 5 рабочих дней после дня получения обращения.

Компания до направления ответа на обращение о предоставлении Сведений проводит обновление информации о Клиенте (его представителе) или лице, являвшемся Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, но не являющемся Клиентом на дату обращения с целью получения достоверной информации о номере телефона и почтовом адресе такого лица и исключения получения Сведений гражданами, не являющимися или не являвшимися клиентами Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату (их представителями), в случае, если Компанией получено обращение о предоставлении Сведений от:

- лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, но не являющегося Клиентом на дату обращения;
- от Клиента, с момента обновления Сведений, о котором прошло более года.

В случае выбора Клиента (его представителя) или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, формы предоставления Сведений в электронном виде, такие сведения предоставляются посредством системы Личный кабинет, зарегистрированный на номер телефона Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату.

В случае выбора Клиента (его представителя) или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, формы предоставления Сведений в бумажном виде, такие сведения направляются на бумажном носителе по почтовому адресу Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату.