

УТВЕРЖДЕН
Приказом Генерального директора
Общества с ограниченной ответственностью
«Инвестиционная компания «Айгенис»
№ 14-06-2024/1 от «14» июня 2024 г.

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ – ПОЛУЧАТЕЛЕЙ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ИНВЕСТИЦИОННАЯ КОМПАНИЯ «АЙГЕНИС»**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений клиентов – получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «Айгенис» (далее – Порядок, Общество) разработан в соответствии с гл. 3.3 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее – Федеральный закон) и распространяет свое действие на любые обращения клиентов – получателей финансовых услуг Общества, как профессионального участника рынка ценных бумаг, осуществляющего следующие виды деятельности:

- брокерскую;
- депозитарную;
- по доверительному управлению ценными бумагами;
- по инвестиционному консультированию;
- дилерскую.

Порядок вступает в силу с 01.07.2024. Схожие положения договоров, регламентов Общества, устанавливающих порядок работы с обращениями Клиентов, утрачивают свою силу в части, противоречащей настоящему Порядку с указанной даты. Порядок устанавливает права и обязанности Общества при рассмотрении обращений Клиентов.

2. Общество обязано рассмотреть обращение Клиента (физического лица или юридического лица) (ранее и далее – Клиент или заявитель), связанное с осуществлением Обществом профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным законом, и обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи, через согласованную Клиентом и Обществом организационно-техническую систему дистанционного обслуживания (программное обеспечение) (при наличии технической возможности), или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Общества, указанного в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Общества. Наличие подписи Клиента в обращении не требуется.

3. Информация об адресах, указанных в пункте 2 Порядка, должна быть размещена в местах обслуживания потребителей услуг Общества: 123112, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, Пресненская наб., д. 12, оф. 9.5, а также на сайте профессионального участника рынка ценных бумаг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://www.aigenis.ru/info12>.
Дополнительных способов приема обращений Обществом не предусмотрено.

4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество обязано уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 7 Порядка.

Моментом поступления обращения в бумажном виде считается:

- при доставке курьером службы доставки – дата подписания расписки о получении уполномоченным представителем получателя;
- при личном визите Клиента в офис Общества – дата регистрации документа в качестве входящего документа в системе документооборота Общества;
- в случае пересылки по почте – дата подписания расписки о получении корреспонденции уполномоченным представителем получателя или дата фактического получения обращения на руки уполномоченным представителем получателя.

Моментом поступления обращения в форме электронного документа считается:

- при направлении обращения по электронной почте – момент получения сообщения на адрес электронной почты, указанный Обществом в качестве адреса для направления обращения Обществу и размещенный на сайте Общества;
- при направлении сообщения через систему дистанционного обслуживания – дата и время получения документа сервером Общества.

5. Общество обязано рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом и другими федеральными законами.

6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению Общества, единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, Общество вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Общество обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения

обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении срока).

7. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

8. В случае выявления Обществом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Общество направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного в настоящем пункте федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

9. Ответ на обращение по существу не дается Обществом в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

10. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 5 пункта 9 настоящего Порядка, Общество принимает решение оставить обращение без ответа по существу, оно должно направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 7 Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

11. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 10 Порядка.

12. Общество обязано хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

13. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Обществу в соответствии с требованиями настоящего порядка является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены указанным федеральным законом.

14. В случае поступления Обществу из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Общество обязано рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления заявителю.

(В соответствии со статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации

(Банке России)» поступившее в Банк России обращение физического лица о нарушении некредитной финансовой организацией его прав, свобод и законных интересов в течение семи рабочих дней со дня регистрации в Банке России направляется для рассмотрения по существу в такую финансовую организацию, действия (бездействие) которой обжалуются).

15. Общество и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

16. Внесение изменений и дополнений в Порядок производится Обществом самостоятельно в одностороннем порядке. Внесение изменений и дополнений в Порядок может осуществляться, в том числе, в форме утверждения новой редакции указанного документа.

Уведомление Клиентов о внесении изменений (дополнений) в Порядок осуществляется Обществом путем размещения указанных изменений (дополнений) на сайте профессионального участника рынка ценных бумаг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://www.aigenis.ru/info12>.

Изменения и дополнения, вносимые Обществом в Порядок в связи с изменением законодательства и нормативных актов Российской Федерации, Базовых стандартов, внутренних стандартов НАУФОР, вступают в силу одновременно с вступлением в силу изменений в указанные акты.

Изменения и дополнения, вносимые в Порядок по собственной инициативе Общества, не связанные с изменением действующего законодательства Российской Федерации, вступают в силу с даты, определенной в сообщении об изменениях или дополнениях Порядка, в дату раскрытия Обществом указанных изменений и/или дополнений (новой редакций) на сайте, указанном в настоящем пункте.