



Общество с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «ИнстаВектор»

Юридический адрес: 236022, г. Калининград, ул. Мусоргского, 10, корп. 44, офис 206. Почтовый адрес: 236036, г. Калининград, а/я 1014, тел.: (4012) 50 90 58, e-mail: main@instavector.ru; сайт: www.instavector.ru

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
генерального директора
ООО «ИК «ИнстаВектор»
от 28.06.2024 г. №01-06/03

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
в ООО «Инвестиционная компания «ИнстаВектор»
(действует с 01.07.2024 г.)

1. Общие положения

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений в ООО «Инвестиционная компания «ИнстаВектор» (далее — Положение) разработано в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Центрального Банка Российской Федерации, Базовыми стандартами в сфере финансового рынка, а также правилами и стандартами саморегулируемой организацией «Национальная ассоциация участников фондового рынка (Науфор) далее - СРО), членом которой является ООО «Инвестиционная компания «ИнстаВектор».

- 1.1. В целях настоящего Положения рассматриваются отношения ООО «ИК «ИнстаВектор» (далее — Компания), с ее клиентами, по заключённым договорам на оказание брокерских услуг, (далее — Клиенты), а также иными лицами, обратившимися в Компанию (далее - вместе именуемые Заявители) по вопросам осуществления Компанией профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.
- 1.2. Для целей настоящего Положения используются следующие понятия (далее — вместе именуемые Обращения):
 - Жалоба — письменное обращение Клиента или иного лица, полагающего, что сотрудниками Компании нарушены его права и охраняемые законом интересы.
 - Запрос — любое письменное обращение Клиента или иного лица в Компанию, целью которого является получение интересующей информации, предоставление которой предусмотрено законодательством, документами СРО или внутренними документами Компании.
- 1.3. Настоящее Положение применяется только к обращениям, связанным с осуществлением Компанией деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг, иные обращения рассматриваются Компанией в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
- 1.4. Основной целью рассмотрения жалоб Заявителей является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для их обращения в Компанию.
- 1.5. Основной целью рассмотрения запросов Заявителей является предоставление им требуемой информации, предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, документами СРО, Договором на оказание брокерских услуг на рынке ценных бумаг, иными внутренними документами Компании.
- 1.6. Порядок рассмотрения жалоб, установленный настоящим Положением, является для Клиента обязательным досудебным порядком при разрешении всех его споров с Компанией при оказании услуг по брокерской деятельности.
- 1.7. Порядок и сроки рассмотрения запросов и иных обращений уполномоченных государственных органов Российской Федерации Устанавливается законодательством Российской Федерации и/или Оказываются в поступивших запросах (обращениях). В иных случаях Компания руководствуется порядком и сроками, установленными настоящим Положением.

2. Порядок приёма обращений

- 2.1. Официальные обращения Заявителей принимаются только в письменном виде (рекомендуемая форма обращения изложена в Приложении № 1 к настоящему Положению).

Обращения могут быть направлены Заявителями следующими способами:

- переданы нарочным на бумажном носителе в офисе Компании по адресу: Российская Федерация, 236022, Калининградская область, Г.О. город Калининград, г. Калининград, ул. Мусоргского, д. 10, к. 44, офис 206;
- почтовым отправлением по адресу: 236036, г. Калининград, а/я 1014;
- электронные сообщения на адрес: controller@instavector.ru.

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

- 2.2. Обращения должны содержать указание на существо претензии или запроса Заявителя.
- 2.3. Компания обеспечивает информирование Заявителя о получении обращения тем же способом, которым было направлено обращение.
- 2.4. Заявители вправе обратиться в Компанию в устной форме по вопросам её деятельности.

- 2.5. Сотрудники Компании в случае обращения к ним Заявителя с обращением в устной форме, который подпадает под признаки жалобы или требует предоставления соответствующей информации, обязаны проинформировать об этом Заявителя и предложить ему оформить жалобу или запрос в письменном виде.
- 2.6. Устный ответ сотрудника Компании не является официальным ответом от имени Компании и не может рассматриваться Заявителем в качестве достаточного доказательства при разрешении споров в суде.
- 2.7. Прием обращений Заявителей производится Компанией в рабочее время. Сотрудники, получившие обращения, направляют данные обращения на регистрацию сотруднику компании, осуществляющему прием и регистрацию корреспонденции Компании. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее **рабочего дня**, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Компания уведомляет Заявителя о регистрации обращения (далее - Уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения способом, предусмотренным пунктом 3.4 настоящего Положения.
- 2.8. Компания в отношении каждого поступившего обращения документально фиксирует следующие сведения:
 - дату регистрации и входящий номер обращения;
 - в отношении физических лиц — фамилию, имя, отчество (при наличии) лица направившего обращение, номер договора (при наличии); в отношении юридических лиц — наименование лица, от имени которого направлено обращение, номер договора (при наличии);
 - тематику обращения;
 - дату регистрации и исходящий номер ответа на обращения.
- 2.9. Поступившие обращения после их регистрации направляются на рассмотрение заместителю генерального директора — Контролеру Компании (далее — Контролер).
- 2.10. При рассмотрении обращений и подготовки ответа на него Контролер вправе привлекать любого сотрудника Компании в рамках его компетенции.

3. Порядок и сроки рассмотрения обращений

- 3.1. Компания рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на обращение в течение **15 рабочих дней** со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом от 04.08.2023 №442-ФЗ¹ (далее – Федеральным законом №442-ФЗ) и другими федеральными законами.
- 3.2. В целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения по решению единоличного исполнительного органа Компании или Контролера Компания вправе запросить у Заявителя дополнительные документы и материалы. В таком случае срок рассмотрения обращения продлевается на срок не более **10 рабочих дней**. При этом Компания уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).
- 3.3. В случае непредставления Заявителем запрашиваемых дополнительных документов в течении срока, указанного в пункте 3.2 настоящего Положения, Обращение рассматриваются на основании имеющихся документов, либо Заявителю направляется отказ в его рассмотрении.
- 3.4. По результатам рассмотрения Обращения Компания в лице Контролера составляет письменный ответ Заявителю, содержащий обоснованную информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения и включающий 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.

Контролер Компании отправляет Заявителю Ответ на Обращение, а также уведомление о

¹ Федеральный закон от 04.08.2023 N 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации»

регистрации, уведомление о продлении срока направляются способом аналогичным способу поступления Обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Компанией 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 направляется способом, указанным в Обращении.

- 3.5. В случае выявления Компанией, при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Компания направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг (далее – СРО), членом которой является Компания на момент направления указанных копий, для осуществления СРО контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на Обращение Заявителю.
- 3.6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Компанией нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Компании в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.
- 3.7. В случае поступления в Компанию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Компания рассматривает обращение в соответствии с требованиями настоящего Положения, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления Заявителю.
- 3.8. Компания и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом №442-ФЗ, 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.
- 3.9. Компания хранит Обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Положением, в течение трех лет со дня регистрации таких Обращений.
- 3.10. Ответ на обращение подписывает Генеральный директор Компании или Контролер.

4. Отказ в приеме (рассмотрении) обращений и предоставления ответа на него

- 4.1. Отказ в приеме обращений не допускается.
- 4.2. Компания не предоставляет Заявителю ответ на Обращение по существу в следующих случаях:
 - в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
 - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, жизни, здоровью сотрудников Компании, а также членам их семей;
 - текст обращения не поддается прочтению;
 - текст обращения не позволяет определить его суть.
- 4.3. При принятии решения оставить обращение без ответа по существу по основаниям, предусмотренным пунктом 4.2 настоящего Положения, Компания направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение **5 (пяти) рабочих дней** со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 3.4 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.
- 4.4. 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, Компания принимает решение о безосновательности очередного Обращения и прекращает переписку с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 4.3 настоящего Положения.

5. Процедура контроля за рассмотрением жалоб и запросов

- 5.1. Контроль за исполнением требований изложенных в настоящем Положении, возлагается на Контролера, который в пределах своей компетенции:
- осуществляет анализ и обобщение обращений Заявителей, в частности жалоб и запросов Клиентов;
 - разрабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями;
 - вносит в органы управления Компании предложения по результатам рассмотрения обращений;
 - осуществляет проверку записей регистрации обращений Заявителей и ответов (отказов в рассмотрении) на них;
 - осуществляет проверку соблюдения сотрудниками Компании должностных инструкций, требований действующего законодательства Российской Федерации, требований СРО при рассмотрении ими обращений;
 - осуществляет проверку соблюдения сроков направления ответов (отказов в рассмотрении) на поступившие обращения;
 - сообщает обо всех случаях нарушения порядка и сроков, установленных настоящим Положением Генеральному директору Компании.
- 5.2. За невыполнение или ненадлежащее выполнение требований настоящего Положения, сотрудники Компании несут дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. Заключительные положения

- 6.1. Настоящее Положение утверждается Генеральным директором Компании и подлежит исполнению всеми сотрудниками Компании, задействованными в осуществлении Компанией профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.
- 6.2. Настоящее Положение подлежит публикации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Компании по адресу: www.instavector.ru.

7. Список приложений

Приложение № 1 — Рекомендуемая форма обращения в Компанию.

Генеральному директору ООО «ИК «ИнстаВектор»

от

(Ф.И.О (наименование) Заявителя)адрес:

(реквизиты для направления ответа)

Договор на брокерское обслуживание № _____

от _____

Исх. № _____

от « ____ » _____

Обращение

Содержание Обращения (жалобы, запроса):

(Ф.И.О.)