

«Утверждено»

Генеральным директором ООО «АТОН»  
Звездочкиным А.М.

Приказом № 022  
от «07» февраля 2020 г.  
Начало действия «07» февраля 2020 г.

## **Положение о порядке рассмотрения обращений в ООО «АТОН»**

Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и устанавливает порядок рассмотрения обращений в ООО «АТОН». При этом порядок рассмотрения обращений, связанных с осуществлением ООО «АТОН» депозитарной деятельности, применяется в части, не противоречащей «Процедурам рассмотрения жалоб и запросов депонентов», действующим в ООО «АТОН».

### **1. Термины и определения**

В целях настоящего Положения используются нижеследующие термины и определения.

**Клиент** – юридическое или физическое лицо, заключившее с ООО «АТОН» Договор о брокерском обслуживании на рынке ценных бумаг и/или Договор на ведение индивидуального инвестиционного счета и/или Договор комиссии на совершение сделок с иностранной валютой на организованных торгах ПАО Московская Биржа или любое иное соглашение, касающееся оказания услуг на рынке ценных бумаг и/или услуг на валютном рынке и/или услуг, сопутствующих профессиональной деятельности ООО «АТОН» на рынке ценных бумаг.

**Контрагент** – юридическое или физическое лицо, заключившее с ООО «АТОН» сделку и/или договор купли-продажи ценных бумаг, производных финансовых инструментов, валюты или РЕПО, либо заключившее соглашение об общих условиях совершения в качестве контрагента сделок с ценными бумагами, производными финансовыми инструментами и валютой.

**Жалоба** - обращение, поданное в ООО «АТОН» в порядке, предусмотренном настоящим Положением, и содержащее сведения о возможном нарушении ООО «АТОН» законодательства Российской Федерации и/или претензию относительно действия/ бездействия ООО «АТОН» либо его конкретных сотрудников и/или о восстановлении нарушенных прав и законных интересов Клиентов или Контрагентов при осуществлении ООО «АТОН» деятельности на финансовых рынках, в т.ч. профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

**Заявление** – обращение, поданное в ООО «АТОН» 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 «АТОН» с Жалобой или Заявлением.

**Контролер профессиональной деятельности** – штатный работник ООО «АТОН», в должностные обязанности которого входит осуществление внутреннего контроля профессиональной деятельности ООО «АТОН», включая рассмотрение обращений.

**Рабочий день** – день, не являющийся выходным или праздничным днем в соответствии с законодательством Российской Федерации, в который ООО «АТОН» осуществляет свои деловые операции в обычном режиме.

**Третье лицо** - юридическое или физическое лицо, не находящееся в договорных отношениях с ООО «АТОН» при осуществлении последним профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг и/или услуг на валютном рынке и/или услуг, сопутствующих профессиональной деятельности ООО «АТОН» на рынке ценных бумаг, и не действующее от имени Клиента или Контрагента.

Термины, не определенные настоящим документом, толкуются в соответствии действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами ООО «АТОН».

## **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 «АТОН».

2.2. Обращение с Жалобой в ООО «АТОН» не лишает Заявителей права на обращение при наличии оснований с заявлением или на обжалование действий/ бездействия ООО «АТОН» в Саморегулируемую организацию НАУФОР, 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 офисов ООО «АТОН», включая филиалы;
- передача подлинника непосредственно по адресу местонахождения офисов ООО «АТОН», включая филиалы;
- направление по адресу электронной почты [complaints@aton.ru](mailto:complaints@aton.ru);
- направление через интерфейс для подачи обращений на сайте ООО «АТОН».

3.2. Без ущерба для положений пункта 3.1., в целях обеспечения прав и законных интересов Заявителей ООО «АТОН» 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 мобильного приложения Aton Line и через личный кабинет клиента на сайте ООО «АТОН» в сети Интернет.

## **4. Требования к составлению и предъявлению Жалоб**

4.1. Жалоба должна быть адресована Генеральному директору ООО «АТОН» и содержать:

- фамилию, имя, отчество/ наименование Заявителя, его адрес, телефон, если Заявитель является либо являлся Клиентом ООО «АТОН», допускается указание номера счета в ООО «АТОН» и/или номера и даты договора, заключенного с ООО «АТОН»;
- указание на сотрудника ООО «АТОН», 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.