

«Утверждено»

Генеральным директором ООО «АТОН»
Звездочкиным А.М.

Приказом № 128
от «05» июля 2017г.
Начало действия «09» июля 2017 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;
- 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 в устной форме и полученные по адресам корпоративной электронной почты.

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.

4.3. Жалобы, не позволяющие идентифицировать Заявителя ввиду отсутствия сведений о наименовании – для юридических лиц, фамилии, имени, отчества – для физических лиц, и/или не

содержащие адрес местонахождения для обеспечения возможности уведомления о решении по Жалобе, признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда Заявитель является (являлся) Клиентом и ему был присвоен номер счета в ООО «АТОН», на который Заявитель ссылается в Жалобе.

4.4. Жалоба может быть оставлена без рассмотрения в случае, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались, и Заявителю был дан ответ. Одновременно Заявителю направляется извещение об оставлении Жалобы без рассмотрения со ссылкой на ранее данный ответ.

4.5. Если предмет Жалобы основан на предполагаемых нарушениях со стороны ООО «АТОН», имеющих документальное подтверждение, в целях скорейшего объективного рассмотрения Жалобы Заявителю рекомендуется предоставить копии таких документов одновременно с подачей Жалобы либо в кратчайшие сроки после подачи.

5. Права Заявителей при рассмотрении Жалоб

5.1. Заявители, обратившиеся с Жалобой, имеют право:

- действовать самостоятельно или пользоваться услугами представителя, в том числе адвоката;
- представлять дополнительные сведения и документы;
- получить в срок, установленными настоящим Положением, официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения Жалобы;
- при несогласии с принятым по Жалобе решением обжаловать его в Саморегулируемую организацию НАУФОР и/или Банк России в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и соглашениями с ООО «АТОН».

6. Порядок рассмотрения Жалобы

6.1. Поступившие в ООО «АТОН» Жалобы регистрируются в журнале входящих документов (для Жалоб на бумажном носителе) и в Реестре обращений, после чего направляются для рассмотрения Контролеру профессиональной деятельности.

6.2. При рассмотрении Жалоб Контролер профессиональной деятельности обязан:

- принять Жалобу, проверить наличие регистрации в Реестре обращений, которая осуществляется автоматически (при подаче Жалобы на сайте ООО «АТОН») либо работниками Группы поддержки клиентских операций Департамента операционной поддержки бизнеса (при подаче Жалоб иными предусмотренными настоящим Положением способами);
- рассмотреть Жалобу по существу в срок, установленный настоящим Положением: разобраться в ее существе, в случае необходимости истребовать у Заявителя дополнительные документы и сведения, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;
- незамедлительно принять меры к отмене неправомерных решений, пресечению действий (бездействия), ущемляющих права и законные интересы Заявителя (при наличии таковых);
- принять мотивированное и основанное на законодательстве Российской Федерации, документах Саморегулируемой организации НАУФОР, внутренних документах ООО «АТОН» с учетом положений соглашений ООО «АТОН» решение по Жалобе и обеспечить его реальное исполнение;
- в случае обоснованности претензий Заявителя, изложенных в Жалобе, принять меры по устранению источников либо минимизации реализации в будущем рисков профессиональной деятельности ООО «АТОН», выразившихся в допущении нарушений, изложенных в Жалобе;

- совместно с Юридическим департаментом ООО «АТОН» подготовить ответ и сообщить Заявителю о результатах рассмотрения Жалобы и принятом по ней решении в установленный настоящим Положением срок в письменной форме.

7. Сроки рассмотрения Жалоб

7.1. Жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно в сокращенные сроки, в течение 15 (пятнадцати) дней со дня поступления в ООО «АТОН».

7.2. В тех случаях, когда для принятия решения по Жалобе необходимо проведение проверки, сроки ее разрешения не могут превышать 30 (тридцати) дней со дня поступления Жалобы.

7.3. Жалобы, не подлежащие рассмотрению ООО «АТОН», в течение 15 (пятнадцати) дней направляются по принадлежности в организацию, правомочную принять решение по Жалобе, с одновременным письменным извещением об этом Заявителя.

7.4. О результатах рассмотрения Жалобы Заявителю направляется письменный ответ за подписью уполномоченного лица в течение 3 (Трех) Рабочих дней со дня принятия по ней соответствующего решения способом, указанным Заявителем при подаче обращения и/или предусмотренным для обмена сообщениями в «Регламенте оказания ООО «АТОН» брокерских услуг на рынке ценных бумаг» и/или в «Условиях осуществления депозитарной деятельности ООО «АТОН», если на дату получения обращения и на дату ответа на него Заявитель являлся Клиентом.

8. Решение по Жалобе

8.1. По итогам рассмотрения Жалобы принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении Жалобы;
- об отказе в полном или частичном удовлетворении Жалобы.

8.2. Решение по Жалобе должно быть обоснованным (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, документов Саморегулируемой организации НАУФОР, внутренних документов ООО «АТОН», соглашений, имеющих отношение к рассматриваемой Жалобе, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) и оформляется в письменном виде.

8.3. В случае отклонения Жалобы обязательно указываются мотивы отклонения, разъясняется порядок обжалования.

8.4. Отказ в принятии Жалобы к рассмотрению, а также решение по ней, не удовлетворяющее Заявителя, могут быть обжалованы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и соглашением с Клиентом:

- Генеральному директору ООО «АТОН»;
- в Саморегулируемую организацию НАУФОР;
- в Банк России;
- в судебный орган.

9. Гарантии для Заявителей при рассмотрении Жалоб

9.1. Генеральный директор ООО «АТОН», Контролер профессиональной деятельности обязаны обеспечить необходимые условия для рассмотрения Жалоб, личного приема Заявителей и объективного разрешения поставленных перед ними вопросов.

9.2. Генеральный директор ООО «АТОН», Контролер профессиональной деятельности обязаны внимательно разбираться в существе Жалоб, истребовать у Заявителя необходимые документы, принимать обоснованные решения и обеспечивать своевременное и правильное их исполнение.

9.3. Генеральный директор ООО «АТОН», Контролер профессиональной деятельности обязаны оказывать содействие Заявителям в получении запрашиваемых сведений, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством Российской Федерации или внутренними документами ООО «АТОН» к категории сведений, содержащих конфиденциальную и/или инсайдерскую информацию.

10. Рассмотрение Заявлений

- 10.1. Заявители вправе обращаться в ООО «АТОН» с Заявлениями:
- относительно общих условий обслуживания Клиентов;
 - с предложениям о повышении уровня сервиса ИЛИ улучшении качества обслуживания;
 - относительно порядка удержания ООО «АТОН» налогов по операциям Клиентов;
 - о ходе исполнения/ рассмотрения поступивших ранее поручений, Жалоб и Заявлений Заявителя;
 - по иным вопросам, не содержащим сведений о возможном нарушении ООО «АТОН» законодательства Российской Федерации или претензий относительно действия/ бездействия ООО «АТОН» либо его конкретных сотрудников и/или о восстановлении нарушенных прав и законных интересов Заявителей при осуществлении ООО «АТОН» профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

11. Порядок рассмотрения Заявлений

11.1. Поступившие в ООО «АТОН» Заявления рассматриваются работниками Группы поддержки клиентских операций Департамента операционной поддержки бизнеса с привлечением профильных подразделений ООО «АТОН», в чью компетенцию входит принятие решений по вопросам, затронутым в Заявлении.

11.2. Контролер профессиональной деятельности осуществляет надзор за сроками рассмотрения Заявлений работниками Группы поддержки клиентских операций Департамента операционной поддержки бизнеса, а также систематизирует и проводит анализ Заявлений на предмет выявления рисков допущения нарушений действующего законодательства Российской Федерации, стандартов Саморегулируемой организации НАУФОР и внутренних документов ООО «АТОН».

11.3. Поступившие в ООО «АТОН» Заявления подлежат регистрации в журнале входящих документов (для Заявлений на бумажном носителе) и в Реестре обращений.

11.4. При рассмотрении Заявлений работник Группы поддержки клиентских операций Департамента операционной поддержки бизнеса, получивший Заявление, обязан:

- принять Заявление, зарегистрированное в журнале входящих документов;
- проверить наличие регистрации в Реестре обращений (при подаче Заявления на сайте ООО «АТОН») либо зарегистрировать в Реестре обращений (при подаче Заявлений иными предусмотренными настоящим Положением способами)
- рассмотреть Заявление по существу в установленный настоящим Положением срок (включая инициацию создания оперативных рабочих групп, состоящих из работников профильных подразделений ООО «АТОН», компетентных принять решение по вопросам, изложенным в Заявлении);
- составить мотивированный и основанный на законодательстве Российской Федерации и внутренних документах ООО «АТОН» ответ на Заявление и обеспечить его предоставление/ направление Заявителю;

11.5. При необходимости к составлению ответа на Заявление работник Группы поддержки клиентских операций Департамента операционной поддержки бизнеса привлекает Контролера профессиональной деятельности либо работника Юридического департамента ООО «АТОН».

12. Сроки рассмотрения Заявления и направления ответов

12.1. Ответы на Заявления могут быть даны Заявителю устно по телефону, по электронной почте или в письменной форме и направлены способом, согласованным с Заявителем.

12.2. В случае если для рассмотрения Заявления не требуется дополнительного изучения, истребования у третьих лиц информации, ответы на Заявления направляются соответственно:

- при получении Заявления до 12.00 часов по московскому времени текущего Рабочего дня – не позже 18-00 часов по московскому времени того же Рабочего дня;

- при получении Запроса после 12.00 часов Рабочего дня – до 12-00 следующего Рабочего дня.

12.3. По остальным Заявлениям ответ на Заявление должен быть отправлен Заявителю не позднее, чем в течение 30 (тридцати) Рабочих дней с момента его принятия.

13. Прием Заявителей

13.1. Прием Заявителей осуществляется работниками ООО «АТОН», привлеченными Генеральным директором ООО «АТОН» или Контролером профессиональной деятельности к рассмотрению обращений, в организуемых для этих целей приемных в офисе ООО «АТОН».

14. Контроль соблюдения требований, предусмотренных настоящим Положением

14.1. Систематический контроль соблюдения требований, предусмотренных настоящим Положением, осуществляет Контролер профессиональной деятельности.

14.2. Контролер профессиональной деятельности с периодичностью, установленной Инструкцией о внутреннем контроле ООО «АТОН», отчитывается перед Генеральным директором ООО «АТОН» о состоянии работы с Жалобами и Заявлениями.