

## **Положение о порядке рассмотрения и работы с обращениями (жалобами, претензиями) получателей финансовых услуг**

1. Письменные обращения, жалобы и (или) претензии (далее – обращения) могут быть направлены (представлены) Инвестиционному советнику (далее – Инвестиционный советник) лично, посредством вручения под роспись; почтовым отправлением; по адресу электронной почты Инвестиционного советника, указанному на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://sroamiks.ru/ZMV> (далее – сайт).

2. Приём и рассмотрение обращений от получателей финансовых услуг, поступивших почтовым отправлением, по электронной почте, через личный кабинет на официальном сайте Инвестиционного советника (при наличии такой функциональной возможности) осуществляется непосредственно Инвестиционным советником.

3. Срок регистрации письменных обращений составляет – 1 календарный день. В случае, если день получения обращения выпадает на праздничный или выходной день, регистрация может быть осуществлена в ближайший, следующий за ними рабочий день.

4. Для регистрации обращений Инвестиционный советник ведет журнал входящей и исходящей корреспонденции. Инвестиционный советник регистрирует каждое поступившее обращение, каждый ответ на обращение и документально фиксирует:

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

5. Инвестиционный советник обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения способом, которым было получено соответствующее обращение (письменно, на бумажном носителе либо в электронной форме). Информирование получателя финансовых услуг осуществляется в течение 3-х рабочих дней со дня поступления обращения.

В дополнении к порядку и способу информирования получателя финансовых услуг, указанному в абзаце 1 настоящего пункта, Инвестиционный советник вправе дополнительно проинформировать обратившееся лицо по номеру телефона, указанному в обращении.

6. Обращения, поступившее Инвестиционному советнику, подлежат рассмотрению в срок не позднее 30 календарных дней со дня поступления.

8. По результатам рассмотрения обращения Инвестиционным советником принимаются следующие решения:

- об удовлетворении обращения;
- об отказе в удовлетворении обращения.

9. Принятые к рассмотрению обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки получателю финансовых услуг дан ответ.

10. Ответ на обращение получателя финансовых услуг предоставляется в порядке, установленном пунктом 5 настоящего Положения.

На поступившее Инвестиционному советнику обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен на официальном сайте Инвестиционного советника в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://sroamiks.ru/ZMV> (далее – сайт).

11. При удовлетворении обращения ответ Инвестиционного советника должен содержать разъяснение, какие действия предпринимаются инвестиционным советником по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг.

Если обращение оставлено без удовлетворения, то получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа.

Ответ Инвестиционного советника о результатах рассмотрения обращения должен содержать мотивированный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов инвестиционного советника, договора об инвестиционном консультировании, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) комментарий на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.

12. Инвестиционный советник вправе не отвечать на поступившее к нему обращение в следующих случаях:

в обращении не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица – фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица – полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа.

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу инвестиционного советника, жизни и (или) здоровью инвестиционного советника, являющегося индивидуальным предпринимателем, работников инвестиционного советника, а также членов их семей;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении содержится вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию инвестиционного советника, о чем уведомляется получатель финансовых услуг;

в обращении отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг.

13. Настоящий документ подлежит опубликованию на официальном сайте Инвестиционного советника.