

**Порядок рассмотрения обращений и жалоб получателей финансовых услуг
в ООО «Московские партнеры» при осуществлении брокерской деятельности.**

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Стандартами саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей брокеров, и устанавливает порядок рассмотрения обращений в ООО «Московские партнеры» при осуществлении ООО «Московские партнеры» брокерской деятельности (далее – Брокер).
2. Термины и определения:
 - договор о брокерском обслуживании* - возмездный договор, заключаемый между Брокером и получателем финансовых услуг, в рамках которого Брокер обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;
 - клиент* - юридическое или физическое лицо, заключившее с Брокером договор о брокерском обслуживании;
 - получатель финансовых услуг* - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор о брокерском обслуживании;
 - место обслуживания получателей финансовых услуг* - место, предназначенное для заключения договоров о брокерском обслуживании, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг.
 - сайт брокера в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»* - www.moscowpartners.com;
 - жалоба* — просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Брокером;
 - обращение* - направленная получателем финансовых услуг Брокеру просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой;
 - контролер профессиональной деятельности* – штатный работник ООО «Московские партнеры», в должностные обязанности которого входит осуществление внутреннего контроля профессиональной деятельности ООО «Московские партнеры», включая рассмотрение Жалоб и Обращений.
3. Получатель финансовых услуг вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном порядке, обращаться к Брокеру с Жалобой или Обращением.
 - 3.1. Прием Жалоб и Обращений осуществляется непосредственно в месте обслуживания получателей финансовых услуг по адресу местонахождения Брокера: 123056, г. Москва, Малый Тишинский пер., д.23, стр.1, комн. 1-18, в письменной форме, а также почтовым отправлением по адресу местонахождения Брокера.
 - 3.2. Получатели финансовых услуг вправе обратиться к Брокеру в устной форме по вопросам его деятельности. Сотрудники Брокера в случае обращения к ним получателя финансовых услуг с обращением в устной форме, который подпадает под признаки Жалобы или требует

предоставления соответствующей информации, вправе предложить получателю финансовых услуг оформить жалобу или запрос в письменном виде. Устный ответ сотрудника Брокера не является официальным ответом от имени Брокера и не может рассматриваться получателем финансовых услуг в качестве достаточного доказательства при разрешении споров.

3.3. Все поступившие Жалобы и Обращения регистрируются в общем журнале регистрации входящих документов ООО «Московские партнеры» сотрудником, ответственным за прием и регистрацию корреспонденции, и направляются после регистрации для рассмотрения Контролеру. Получатель финансовых услуг информируется о получении Брокером обращения (жалобы).

3.4. Жалобы и Обращения должны содержать указание на существо претензии или запроса получателя финансовых услуг.

3.5. Брокер обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений (Жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в Обращении (Жалобе) вопросов, за исключением следующих случаев:

- в Обращении (Жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения, за исключением случаев, когда получатель финансовых услуг является (являлся) Клиентом Брокера – физическим лицом и ему Брокером был присвоен идентификационный код, на который Клиент ссылается в Обращении (Жалобе) – при наличии подписи Клиента;
- в Обращении (Жалобе) отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в Обращении (Жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Брокера, имуществу, жизни и (или) здоровью работников брокера, а также членов их семей;
- текст письменного Обращения (Жалобы) не поддается прочтению;
- в Обращении (Жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении (Жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо Обращение (Жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Брокера, о чем уведомляется лицо, направившее Обращение (Жалобу).

3.5.1. В указанных случаях получателю финансовых услуг направляется извещение об оставлении Обращения (Жалобы) без рассмотрения с указанием причин.

3.6. В отношении каждого поступившего Обращения (Жалобы) Контролер документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер Обращения (Жалобы);
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего Обращение (Жалобу), а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено Обращение (Жалоба);
- тематику Обращения (Жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение (Жалобу).

4. Поступившие Брокеру Обращения (Жалобы) рассматриваются Контролером Брокера с привлечением профильных подразделений и сотрудников Брокера, в чью компетенцию входит принятие решений по вопросам, затронутым в Обращении (Жалобе).

4.1. Генеральный директор ООО «Московские партнеры», Контролер профессиональной деятельности обязаны обеспечить необходимые условия для рассмотрения Обращения (Жалоб) и объективного разрешения поставленных вопросов, принимать обоснованные решения и обеспечивать своевременное и правильное их исполнение, а также оказывать содействие

получателям финансовых услуг в получении запрашиваемых сведений, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством Российской Федерации или внутренними документами Брокера к категории сведений, содержащих конфиденциальную и/или инсайдерскую информацию.

4.2. При рассмотрении Обращений (Жалоб) Контролер принимает к сведению всю содержащуюся в них информацию и принимает все необходимые меры для устранения причин и обстоятельств, повлекших за собой претензии к Брокеру, если таковые имеются.

4.3. Брокер вправе при рассмотрении Обращения (Жалобы) вправе запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг.

4.4. По результатам рассмотрения каждого Обращения (Жалобы) Контролер подготавливает письменный ответ. Ответ на Обращение (Жалобу) подписывает лицо, исполняющее обязанности руководителя ООО «Московские партнеры», или Контролер.

5. Брокер обязан принять решение по полученной им Жалобе и направить ответ на поступившую к нему Жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения.

5.1. Ответ на Жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Брокером.

5.2. Если Жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение какие действия предпринимаются Брокером по Жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Решение по Жалобе должно быть обоснованным (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативные акты Банка России, документы Саморегулируемой организации НАУФОР, внутренние документы Брокера, соглашения, имеющих отношение к рассматриваемой Жалобе, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) и оформляется в письменном виде.

5.3. Если Жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

6. Брокер обязан ответить на поступившее Обращение в течение 30 календарных дней со дня его получения.

7. В случае поступления от Клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением Договора о брокерском обслуживании, Брокер обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в течение 30 календарных дней со дня ее получения, с применением порядка, соответствующего порядку рассмотрения Жалоб.

7.1. Мотивированные возражения в отношении отчетности Брокера принимаются Брокером в порядке, предусмотренном Договором о брокерском обслуживании и регламентом на брокерское обслуживание.

8. Информирование получателя финансовых услуг о получении Обращения (Жалобы), извещение об оставлении Обращения (Жалобы) без рассмотрения, ответ на Обращение (Жалобу) направляются получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено Обращение (Жалоба), или иным способом, указанным в договоре о брокерском обслуживании, если на дату получения Обращения (Жалобы) и на дату ответа на него получатель финансовых услуг являлся Клиентом Брокера. В случае отсутствия в Обращении (Жалобе) реквизитов для получения ответа, Брокер направляет ответ (отказ в рассмотрении Обращения (Жалобы) по

адресу, указанном в анкете Клиента, если на дату получения Обращения (Жалобы) и на дату ответа на него получатель финансовых услуг являлся Клиентом Брокера.

8.1. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах.

8.2. При предоставлении информации на бумажном носителе, Брокер руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

8.3. Брокер вправе взимать плату за предоставленную по требованию Клиента, а также бывшего Клиента (в случае прекращения Договора), копию отчетности на бумажном носителе; размер указанной платы не должен быть выше суммы расходов на ее изготовление.

8.4. В случае отклонения Жалобы, Брокером указываются мотивы отклонения.

9. Обращение с Жалобой не лишает получателей финансовых услуг права на обращение при наличии оснований с заявлением или на обжалование действий/ бездействия Брокера в Саморегулируемую организацию НАУФОР, действующим членом которой является Брокер, Банк России, судебные органы в соответствии с законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

9.1. Получатели финансовых услуг, направившие Брокеру Обращения (Жалобы), при несогласии с отказом в принятии Обращения (Жалобы) к рассмотрению или принятым по Обращению (Жалобе) решением вправе обжаловать его в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в Саморегулируемую организацию НАУФОР, Банк России, в судебный орган.

9.2. Договором о брокерском обслуживании установлен претензионный порядок урегулирования споров и разногласий, возникающих из Договора. Неразрешенные в претензионном порядке вопросы подлежат передаче на рассмотрение в судебные органы по месту нахождения Брокера.

10. Порядок и сроки рассмотрения запросов и иных обращений уполномоченных государственных органов Российской Федерации устанавливается законодательством Российской Федерации и/или указываются в поступивших запросах (обращениях). В иных случаях Брокер руководствуется условиями настоящего Порядка.

Журнал фиксации информации по поступившим Обращениям и Жалобам Клиентов ООО «Московские партнеры»

№ п.п.	Дата регистрации Обращения (Жалобы)	Входящий номер Обращения (Жалобы)	Способ направления Обращения (Жалобы)	Фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента- физического лица / Наименование Клиента- юридического лица, направившего Обращение (Жалобу)	Номер, дата договора обслуживания с Клиентом, направившего Обращение (Жалобу)	Тематика Обращения (Жалобы)	Дата уведомления Клиента о получении Обращения (Жалобы)
1	2	3	4	5	6	7	8

Способ уведомления Клиента о получении Обращения (Жалобы)	Решение, принятое по Обращению (Жалобе)	Причина отказа в рассмотрении Обращения (Жалобы)	Дата регистрации ответа на Обращение (Жалобу)	Исходящий номер ответа на Обращение (Жалобу)	Способ направления ответа на Обращение (Жалобу)	Иная информация
9	10	11	12	13	14	15